

# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-099797

(43)Date of publication of application : 05.04.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 2000-288552

(71)Applicant : GE EDISON LIFE INSURANCE CO

(22)Date of filing : 22.09.2000

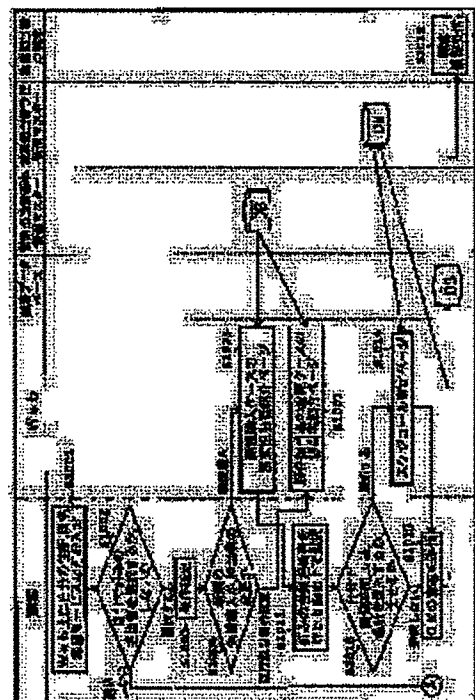
(72)Inventor : NAKAYAMA YUICHI  
HORIE NAOKO  
KAKISAKAI ATSUSHI

## (54) SYSTEM FOR DESIGNATING PERSON IN CHARGE OF BUSINESS

### (57)Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide a system for designating a person in charge of business, by which the person in charge of business, who is optimum for a customer, is designated in real-time when insurance is newly purchased.

**SOLUTION:** A condition for selecting the person in charge of business is inputted (step S1003). The list of candidates is displayed (step S1011). When the customer depresses the image of the desired person in charge of business, a minute information display picture is displayed. The visit and communication time of the person is designated (step S1014). Information that the person in charge of business is designated is transmitted from a customer terminal to a main server. The main server updates a customer database. Customer information is transmitted to the terminal of the person in charge of the business (step S1019).



## LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

JPO and INPIT are not responsible for any damages caused by the use of this translation.

1.This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.

2.\*\*\* shows the word which can not be translated.

3.In the drawings, any words are not translated.

---

## CLAIMS

---

[Claim(s)]

[Claim 1] The server of the service firm which offers the information about the operating person in charge of the service firm which offers service to a customer to said customer, It is the operating person-in-charge assignment system by which the terminal of said one or more customers which the operating person in charge who takes charge of said customer to this server changes [ assignment or ] was connected to the network. 1st reception means by which said server receives the information about said customer from said customer's terminal, A selection means to select the candidate of the operating person in charge who takes charge of said customer based on the information about the operating person in charge memorized by the storage of said server, The 2nd reception means which receives assignment or modification of the operating person in charge who transmits the information about the candidate of said operating person in charge selected by this selection means to said customer's terminal, and takes charge of said customer, The operating person-in-charge assignment system characterized by having an updating means to update the information about said customer memorized by the storage of said server, and the information about said operating person in charge based on assignment or modification of said operating person in charge.

[Claim 2] Said server is a operating person-in-charge assignment system according to claim 1 characterized by including one or more computer system.

[Claim 3] Said operating person in charge is a operating person-in-charge assignment system according to claim 1 or 2 characterized by including the operator of a coal center who performs telephone or correspondence by the electronic mail about the business of said insurance company.

[Claim 4] The information for [ said ] identifying is a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 characterized by including said customer's address and name at least thru/or any 1 term of 3.

[Claim 5] It is a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 which is equipped with the 3rd reception means which receives the conditions for selecting said operating person's in charge candidate from said customer's terminal, and is characterized by said selection means selecting said operating person's in charge candidate based on said conditions thru/or any 1 term of 4.

[Claim 6] A count means by which said selection means calculates the mark which show said operating person's in charge priority to said customer based on the information about said conditions and said operating person in charge, It is the operating person-in-charge assignment system according to claim 5 which is equipped with a priority judging means to judge said operating person's in charge priority for the mark calculated by this count means as compared with mutual, and is characterized by said 2nd reception means transmitting said mark to said customer's terminal.

[Claim 7] For said count means, the information about said customer and the information about said operating person in charge are a operating person-in-charge assignment system according to claim 6 characterized by calculating the mark to said operating person in charge based on the distance between said customer's address, and said operating person's in charge address including both the information on the address.

[Claim 8] For said count means, the information about said customer and the information about said operating person in charge are a operating person-in-charge assignment system according to claim 6 or 7 characterized by giving mark about each of said item and totaling said mark for said every operating person in charge including two or more items.

[Claim 9] Assignment or modification of said operating person in charge is a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 characterized by being carried out by being displayed on the screen of said customer's terminal and choosing the image corresponding to each of said operating person's in charge candidate thru/or any 1 term of 8.

[Claim 10] Said 2nd reception means is a operating person-in-charge assignment system given in claim 1

each of said operating person's in charge candidate, according to the demand from said customer's terminal thru/or any 1 term of 9.

[Claim 11] It is the information about an interview to the new operating person in charge by whom assignment or modification of said operating person in charge was made, and said customer. It has the 4th reception means which receives the information which contains the date, the time amount, and the visiting place of said interview at least from said customer's terminal. Said updating means A operating person-in-charge assignment system given in claim 1 to which said 4th reception means is characterized by updating the information about said customer, and the information about said new operating person in charge based on reception beam information thru/or any 1 term of 10.

[Claim 12] It is the information about an interview to the new operating person in charge by whom assignment or modification of said operating person in charge was made, and said customer. It has a schedule automatic decision means to determine automatically the date, the time amount, and the visiting place of said interview at least. Said updating means is a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 characterized by updating the information about said customer, and the information about said new operating person in charge thru/or any 1 term of 11 based on the information which said schedule automatic decision means determined.

[Claim 13] A operating person-in-charge assignment system given in claim 1 characterized by equipping said 1st reception means with an automatic selection means to perform automatic selection of the operating person in charge who takes charge of said customer the demand of automatic selection of the operating person in charge who takes charge of said customer from said customer's terminal a reception beam case thru/or any 1 term of 12.

[Claim 14] Said automatic selection means is a operating person-in-charge assignment system according to claim 13 characterized by performing said automatic selection by calculating the mark which show said operating person's in charge priority to said customer based on the information about said conditions and said operating person in charge.

[Claim 15] It is a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 which is equipped with a operating person's in charge terminal, and is characterized by said server transmitting the information about said customer to said operating person's in charge terminal thru/or any 1 term of 14.

[Claim 16] Said operating person's in charge terminal is a operating person-in-charge assignment system according to claim 15 characterized by updating the information about said customer, and the information about said operating person in charge based on said operating person's in charge operating condition etc.

---

[Translation done.]

JPO and INPIT are not responsible for any damages caused by the use of this translation.

1. This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.
2. \*\*\*\* shows the word which can not be translated.
3. In the drawings, any words are not translated.

---

## DETAILED DESCRIPTION

---

[Detailed Description of the Invention]

[0001]

[Field of the Invention] As for this invention, a customer is related more with a detail about a operating person-in-charge assignment system at the operating person-in-charge assignment system which changes [ assignment or ] a operating person in charge using networks, such as the Internet.

[0002]

[Description of the Prior Art] It is common that procedure of an application of the insurance subscription which a customer performs is performed through a operating person in charge or an agency to the firm which performs insurance enterprises, such as life insurance, property damage insurance, and industrial insurance. Here, the operating person in charge of an insurance company or an agency presents the information on the insurance with which a specific insurance company provides a customer, and means those who perform broking business in an insurance application with a contractor and an insurance company.

[0003] The flow of application processing of the insurance subscription in the insurance business currently performed from the former is as follows. That is, a operating person in charge goes to the user which wishes to contract, recommends insurance which the insurance company which is a substitute place offers, collects the information of individuals, such as a name, the address, and age, from a customer, and presents the contents of insurance, insurance service or special agreement etc. to recommend based on this information. A customer determines the detail of the desired contents of insurance based on the shown information.

[0004] Personal digital assistants, such as PC and an I mode (service name) terminal which NTT DoCoMo, Inc. (firm name) offers, etc. are possessed (PC etc.), and a operating person in charge inputs into the PC etc. the information collected from the customer. PC etc. performs processing beforehand defined based on this input, and outputs a premium etc. on the display screen. A customer checks the outputted information and fills in an applicable matter on the form of the insurance slip prepared separately. When register and seal are made by the customer, as for the insurance slip which the final contents of a contract decided, the contract between an insurance company and a customer is concluded.

[0005]

[Problem(s) to be Solved by the Invention] In the insurance enterprise currently undertaken from the former, when a customer purchases insurance, the fixer who took the necessary procedure for subscription turns into a operating person in charge who takes charge of the customer. in such a situation, a customer may wish a specific operating person in charge after the purchase of insurance depending on a contract term as a long operating person in charge of what ten years who is alike, continues and receives service. Moreover, it may hope that he wants to select a operating person in charge based on business results, age, individuality, etc. However, with the conventional insurance enterprise, there was a problem that the operating person in charge of whom a customer expects in an insurance company could not be specified.

[0006] Moreover, when I want the operating person in charge of an insurance company to come, for example to collection of money, or when you want to receive service from an insurance company when I want you to pay insurance money and you want to look over insurance again, a customer may hope for the reasons of the move to a remote place etc. that he wants to select a operating person in charge newly in the middle of a contract term. However, each customer's operating person in charge processes these services, and the customer had the problem that the operating person in charge of whom he expects could not be specified.

[0007] Moreover, with the conventional insurance enterprise, there was a problem that there was no means to collect quickly the information of a operating person in charge or an agency from an insurance company

company on the other hand.

[0008] Furthermore, in the insurance company, the newest information about the operating person in charge or agency which consists of plurality was not broken if collection management was always carried out, but a setup of schedules, such as a person's in charge selection and an interview to a customer and a person in charge, had the problem of being complicated business for a operating person in charge or an agency.

[0009] This invention is made in view of such a problem, and the place made into the purpose is to offer the operating person-in-charge assignment system which enabled it to nominate the operating person in charge of whom a customer expects on real time at the time of the new purchase of insurance.

[0010] Other purposes of this invention are to offer the operating person-in-charge assignment system into which it enabled it to change a operating person in charge on real time during the contract term of insurance.

[0011]

[Means for Solving the Problem] In order to attain such a purpose, this invention according to claim 1 The server of the service firm which offers the information about the operating person in charge of the service firm which offers service to a customer to said customer, It is the operating person-in-charge assignment system by which the terminal of said one or more customers which the operating person in charge who takes charge of said customer to this server changes [ assignment or ] was connected to the network. 1st reception means by which said server receives the information about said customer from said customer's terminal, A selection means to select the candidate of the operating person in charge who takes charge of said customer based on the information about the operating person in charge memorized by the storage of said server, The 2nd reception means which receives assignment or modification of the operating person in charge who transmits the information about the candidate of said operating person in charge selected by this selection means to said customer's terminal, and takes charge of said customer, It is characterized by having an updating means to update the information about said customer memorized by the storage of said server, and the information about said operating person in charge based on assignment or modification of said operating person in charge.

[0012] In case a customer purchases insurance newly by taking such a configuration, the operating person in charge of whom self expects based on the information offered from an insurance company can be judged, and it can nominate freely. Moreover, even if a customer is already a contractor and it is the case where a operating person in charge already exists, the operating person in charge of hope can be judged based on the information shown from an insurance company, and it can nominate freely.

[0013] Moreover, said server is characterized by invention according to claim 2 containing one or more computer system in a operating person-in-charge assignment system according to claim 1.

[0014] Moreover, said operating person in charge is characterized by including the operator of a coal center to whom invention according to claim 3 performs telephone or correspondence by the electronic mail about the business of said insurance company in a operating person-in-charge assignment system according to claim 1 or 2.

[0015] Moreover, invention according to claim 4 is characterized by the information for [ said ] identifying containing said customer's address and name at least in a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 thru/or any 1 term of 3.

[0016] Moreover, invention according to claim 5 is equipped with the 3rd reception means which receives the conditions for selecting said operating person's in charge candidate from said customer's terminal in a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 thru/or any 1 term of 4, and it is characterized by said selection means selecting said operating person's in charge candidate based on said conditions.

[0017] Invention according to claim 6 is set to a operating person-in-charge assignment system according to claim 5. Moreover, said selection means A count means to calculate the mark which show said operating person's in charge priority to said customer based on the information about said conditions and said operating person in charge, It has a priority judging means to judge said operating person's in charge priority for the mark calculated by this count means as compared with mutual, and said 2nd reception means is characterized by transmitting said mark to said customer's terminal.

[0018] Moreover, it is characterized by invention according to claim 7 calculating mark [ as opposed to / information / the information about said customer, and / about said operating person in charge / including both the information on the address / based on the distance between said customer's address, and said operating person's in charge address / said operating person in charge in said count means ] in a operating person-in-charge assignment system according to claim 6.

information concerning [ invention according to claim 8 / on a operating person-in-charge assignment system according to claim 6 or 7 and ] said customer and information about said operating person in charge are characterized by totaling said mark for said every operating person in charge.

[0020] Moreover, it is characterized by performing invention according to claim 9 in a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 thru/or any 1 term of 8 by displaying assignment or modification of said operating person in charge on the screen of said customer's terminal, and choosing the image corresponding to each of said operating person's in charge candidate.

[0021] Moreover, invention according to claim 10 is characterized by said 2nd reception means including an information offer means to offer the detailed information corresponding to each of said operating person's in charge candidate, according to the demand from said customer's terminal in a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 thru/or any 1 term of 9.

[0022] Moreover, invention according to claim 11 is set to a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 thru/or any 1 term of 10. It is the information about an interview to the new operating person in charge by whom assignment or modification of said operating person in charge was made, and said customer. It has the 4th reception means which receives the information which contains the date, the time amount, and the visiting place of said interview at least from said customer's terminal. Said updating means It is characterized by said 4th reception means updating the information about said customer, and the information about said new operating person in charge based on reception beam information.

[0023] Therefore, when the operating person in charge of hope of a customer is selected, a visit of a person in charge and the means of communication can be specified and specified to the date, time amount, and a visiting place as a following step.

[0024] Moreover, invention according to claim 12 is set to a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 thru/or any 1 term of 11. It is the information about an interview to the new operating person in charge by whom assignment or modification of said operating person in charge was made, and said customer. It has a schedule automatic decision means to determine automatically the date, the time amount, and the visiting place of said interview at least. It is characterized by said updating means updating the information about said customer, and the information about said new operating person in charge based on the information which said schedule automatic decision means determined.

[0025] Moreover, invention according to claim 13 is characterized by equipping said 1st reception means with an automatic selection means to perform automatic selection of the operating person in charge who takes charge of said customer the demand of automatic selection of the operating person in charge who takes charge of said customer from said customer's terminal a reception beam case in a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 thru/or any 1 term of 12.

[0026] If the customer without the needs of specifying a operating person in charge inputs the goods or giving to wish one's service and it transmits to the server of an insurance company, based on the address inputted by the customer, the optimal operating person in charge for the customer concerned will be selected automatically.

[0027] Moreover, it is characterized by invention according to claim 14 performing said automatic selection in a operating person-in-charge assignment system according to claim 13, when said automatic selection means calculates the mark which show said operating person's in charge priority to said customer based on the information about said conditions and said operating person in charge.

[0028] Moreover, in a operating person-in-charge assignment system given in claim 1 thru/or any 1 term of 14, invention according to claim 15 is equipped with said operating person's in charge terminal, and is characterized by said server transmitting the information about said customer to said operating person's in charge terminal.

[0029] Furthermore, invention according to claim 16 is characterized by said operating person's in charge terminal updating the information about said customer, and the information about said operating person in charge based on said operating person's in charge operating condition etc. in a operating person-in-charge assignment system according to claim 15.

[0030] Therefore, a customer's information and a operating person's in charge operating condition are intensively managed by the server owned or managed by the insurance company, and a customer can refer to a operating person's in charge information on real time, and can use the latest sales situation etc. as the decision ingredient of person-in-charge selection.

[0031]

[Embodiment of the Invention] Hereafter, with reference to a drawing, the operation gestalt of this invention is explained in detail. In addition. although this operation gestalt explains the operating person-in-

assignment of a operating person in charge in other service firms. Drawing 1 is drawing showing 1 operation gestalt of the operating person-in-charge assignment structure of a system of this invention. In this operation gestalt, a operating person-in-charge assignment system is equipped with the computer system 111 connected to the Internet 115 as a network, i.e., the terminal for customers, and the Maine server 101 of an insurance company. The terminal 111 for customers is computer system which a customer uses, and can perform assignment of the new contract of insurance and a operating person in charge, and modification through this terminal. In addition, the terminal 111 for customers which receives service from the server group by the side of an insurance company is also called a client.

[0032] The Maine server 101 is owned or managed in an insurance company, and memorizes the contents of the information displayed on a homepage, i.e., contents. The Maine server 101 also performs transmission and reception of two or more server groups 103 by the side of an insurance company, i.e., a customer database server, the schedule pipe \*\* server 105 and the person-in-charge information management server 113, and information.

[0033] The customer database server 103 carries out archival memory of the information on a customer's nomination, the address, purchase goods, etc. with the gestalt of a database (this database is hereafter called "customer database"). The schedule pipe \*\* server 105 memorizes the operating person-in-charge schedule management master file constituted by the visit schedule to a operating person's in charge interview time and time amount, and a customer etc. The person-in-charge information management server 113 memorizes a operating person-in-charge basic information master file. A operating person-in-charge basic information master file is constituted by information, such as a operating person's in charge name, a birth date, a hometown, a tenure-of-office history, an affiliation office, an area that can be visited, means (a telephone, electronic mail, etc.) which can be connected, time amount which can be connected, and an operating-activities result, etc.

[0034] The E-mail server 107 transmits an electronic mail to the terminal 109 for persons in charge according to the demand from the schedule pipe \*\* server 105 or the person-in-charge information management server 113.

[0035] The terminal 109 for persons in charge performs offer of the information from a operating person in charge or an agency, reception of the information of the customer by the electronic mail, etc. A operating person in charge can access through the terminal 109 for persons in charge to the customer database server 103 or the person-in-charge information management server 113, and can update the data memorized by each server based on an own operating condition.

[0036] Drawing 2 is drawing showing the hardware configuration of the computer system used in the operating person-in-charge assignment system of this invention. Computer system contains a central processing unit (CPU) 301 and RAM305. CPU301 and RAM305 are connected with the auxiliary storage unit 307 through the bus 317. It can be loaded to RAM305, an instruction of a request can be given to CPU301 grade, and the code of the computer program for carrying out this invention can be recorded on the storage of an auxiliary storage unit 307 and ROM303 grade. Moreover, a below-mentioned database and a below-mentioned master file are memorized by the auxiliary storage unit 307 of each server.

[0037] A communication interface 309 can be used as the service integrated digital network (ISDN) card which is combined with the bus 317, for example, enables data communication connection with the Internet/WWW (World Wide Web), or a modem.

[0038] 315 is displays, such as CRT. In order that an input device 311 may input an alphabetic character and a figure, it is used, for example, a keyboard etc. corresponds. A cursor controller 313 controls migration of the cursor on a display 315. In addition, the mouse, the trackball, etc. are assumed with this operation gestalt. These are combined through a bus 317.

[0039] By such configuration, the connection request from the terminal 111 for customers to the Maine server 101 is sent to CPU301 through the Internet 115, the communication interface 309 of the Maine server 101, and a bus 317. To this, CPU301 of the Maine server 301 transmits a log in screen to the terminal 111 for customers, and a customer inputs required information and transmits it to CPU301 like a connection request. Thus, using the display screen to the terminal 111 for customers, information can be offered to a customer's terminal 111, or an informational input can be urged to the Maine server 101 to it.

[0040] Moreover, CPU301 of the Maine server 101 does an order received or order activity of dialogic operation by setting a carbon button as the display screen to the terminal 111 for customers, and a customer's receiving the actuation which carries out the depression of the carbon button, or offering information to the terminal 111 for customers.

[0041] CPU301 of each server processes information in automatic selection of the operating person in charge who takes charge of a customer. a candidate's selection. automatic assignment of a schedule. etc.

ROM303.

[0043] This computer program collaborates with an operating system, and is performed. Although what supports a GUI multiwindowing environment as standard is desirable as an operating system, this invention is not limited to a specific operating system environment.

[0044] Each computer system mounts the gateway program which is a program for performing junction between networks. Moreover, the browser is introduced as a browser which changes the markup language which presents the function more than the HTML language or this which describes the homepage on the Internet, and an EQC into the form which can actually be perused (install). As a browser, Netscape Navigator of the Netscape company, Internet Explorer of Microsoft Corp., etc. are used, for example. However, these are instantiation and do not limit the browser environment in this invention.

[0045] Moreover, in order to operate application on a Web system using a browser, the server software called a Web application server is introduced into each computer system. A Web application server is a program for a communication link which receives the directions about information processing from a client, and hands over the directions to a gateway program while providing a client with the data based on the markup language which presents the function more than the HTML document or this which was specified from the client, and an EQC, an image file, etc. A Web application server can use a well-known thing.

[0046] Between the computer system connected to the Internet, the data described by the markup language which presents the function more than an HTML document, or this and an EQC between a WWW server and a browser are delivered and received based on a HTTP (Hypertext Transport Protocol) protocol. Therefore, the HTML document on a WWW server can be specified or called in a URL (Uniform Resource Locator) format from the web browser of each computer system.

[0047] Each server concerning this operation gestalt receives information, such as the candidate's of assignment of the operating person in charge who the various information on the terminal 111 for customers transmits through the Maine server 101, and takes charge of the information about a customer and a customer from the terminal 111 for customers or modification, and a operating person's in charge conditions, and a schedule of an interview to a operating person in charge, by the data based on the HTTP protocol mentioned above, the browser, the gateway program, and the Web application server.

[0048] In the informational transfer performed through the Internet between computer system, in order to prevent using individual humanity news by stealth, encryption/decryption processing is performed. As a cipher system in transfer of individual humanity news or credit information, a cipher system called SSL (Secure Socket Layer) can be used, for example. A WWW server is accessed, and if the WWW browser for reading data supports SSL, information (for example, Netscape Navigator of the Netscape company, Internet Explorer of Microsoft Corp., etc.) enciphered without carrying out a special setup in each computer system can be delivered and received.

[0049] Hereafter, in advance of explanation of actuation of the system concerning this invention, the display screen displayed on the display of the terminal 111 for customers based on an HTML document is explained in order with reference to a drawing.

[0050] Drawing 3 is drawing showing from a customer the example of the customer information input screen which receives the insurance class of choice, or the contents of service from Web. As shown in drawing 3, the input column for inputting the information about customers, such as a customer's name, sex, and a birth date, is prepared in the customer information input screen.

[0051] Moreover, after a customer inputs a need matter into the input column, the customer information input screen is equipped with the carbon buttons 201-207 which carry out a depression using pointing devices, such as a mouse, when transmitting the information to the Maine server 101. A customer can do the selection depression of the input carbon button according to various conditions as follows.

[0052] In case 201 newly purchases insurance, when specifying a person in charge, it is a person-in-charge assignment carbon button which carries out a depression. 203 is a person-in-charge modification carbon button which carries out a depression, when the customer who has already contracted with the insurance company changes the person in charge of insurance [ finishing / the contract concerned ]. 205 is an operator assignment carbon button which carries out a depression, when a customer specifies the operator of a coal center who performs telephone or correspondence by the electronic mail about the business of an insurance company. The Maine server 101 receives the assignment or modification of a operating person in charge by these button grabbing. If the depression of these carbon buttons is carried out, the information inputted in the customer information input screen will be transmitted to the Maine server 101 through the Internet 115, and the screen shown in drawing 4 will be displayed on the display of the terminal 111 for customers.

[0053] 207 is an automatic selection carbon button for carrying out a depression when not specifying a



person in charge to an insurance company).

[0054] Drawing 4 is a criteria specification screen for choosing the conditions of the operating person in charge who takes charge of a customer. On the screen shown in drawing 4, the conditions whether a customer and correspondence with sex, age, the length of service, and an electronic mail are possible as an indispensable input item are enumerated. Moreover, the person in charge of the office in the neighborhood of a customer's address and business results can be specified as conditions as an arbitration input item. An option carbon button is prepared in each item, and a customer can choose a desired option carbon button using pointing devices, such as a mouse with which the terminal 111 for customers is equipped.

[0055] Drawing 5 is drawing showing the example of the person-in-charge introduction screen which displays a list of the candidate of the operating person in charge who takes charge of a customer. In the example of drawing 5, the person-in-charge introduction screen is equipped with the object on which the image of each candidate's photograph of his face etc. was drawn, and a customer can specify the candidate concerned by choosing and carrying out the depression of the image corresponding to a desired candidate. Moreover, in drawing 5, mark are shown in the upper part of each candidate's image. These mark show the priority to the customer who performs selection processing of a candidate. Like the after-mentioned, the mark which show this priority are created based on a operating person-in-charge basic information master file in the person-in-charge information management server 113. In addition, in the example of drawing 5, each candidate is displayed on order with a high priority.

[0056] Drawing 7 is a operating person-in-charge basic information master file and the linked person-in-charge information screen, and is drawing showing the example of the screen displayed when the selection depression of each candidate's image is specifically carried out in drawing 5. About the corresponding operating person in charge, a operating person's in charge message the information extracted from the basic information master file for business, for example, a name, a birth date, a hometown, and own, the operating-activities result for the past 12 months, and information, such as the service processing number of cases, are displayed, and a customer can refer to this information and can specify the person in charge of hope as this screen. In addition, the contents of a display may display information, such as goods or service which it is not restricted to such information, for example, is made elated [ a person in charge ] as an index of decision of a customer, on this screen.

[0057] Moreover, the person-in-charge information screen is equipped with the "O.K." carbon button 601, and when a customer checks the information on this screen and it nominates the operating person in charge currently displayed, it carries out the depression of the "O.K." carbon button 601 at the upper right of a screen.

[0058] Drawing 9 is drawing showing the example of the screen which displays a operating person's in charge schedule, and the schedule screen displayed when the "O.K." carbon button 601 at the upper right of [ screen ] drawing 7 is specifically pushed. A schedule screen is equipped with the carbon buttons 701 and 703 for a customer to operate it as shown in drawing 9. 701 is a schedule assignment carbon button which carries out a depression, in order to specify the time of choice as a schedule. Moreover, 703 is a schedule automatic decision carbon button which carries out a depression, when making an automatic decision of the schedule (i.e., when leaving assignment of interview time to an insurance-company side).

[0059] (a) of drawing 10 is drawing showing the example of the schedule appointed screen where a customer specifies a schedule. This screen is equipped with the input columns, such as visit time to a operating person's in charge customer, and a visiting place, as shown in (a) of drawing 10. A customer inputs the date, the time amount, and the visiting place of an interview to the operating person in charge who specified or changed according to the guidance displayed on this reception screen "input correspondence of hope."

[0060] In addition, when there is no visit time specified by a customer etc. a reception eclipse, the screen shown in (b) of drawing 10 is displayed. If a customer does the depression of the reinput carbon button 901, the screen again shown in (a) of drawing 10 is displayed, and information, such as different visit time from the time of the last input, can be inputted.

[0061] Hereafter, with reference to drawing 13 thru/or drawing 15, actuation of the system shown in drawing 1 is explained. Drawing 13 thru/or drawing 15 are the flow charts showing actuation of the operating person-in-charge assignment system concerning this operation gestalt. If a leased connection is performed through a modem from the terminal 111 for customers, or the Internet 115 is accessed with a dial and it accesses to the Maine server 101 through the Internet 115, the screen of the top layer of a homepage will be displayed on the indicating equipment of the terminal 111 for customers. The screen of the top layer of a homepage is equipped with the carbon button operated when changing to the customer

out when the new purchase of insurance is performed and a customer makes a change of a operating person in charge, the Maine server 101 will transmit the data based on a HTTP protocol to the terminal 111 for customers. The terminal 111 for customers receives this data, and displays the customer information input screen shown in drawing 3 on a display. In addition, the screen shown in drawing 3 is good also as displaying as a part of top layer of an above-mentioned homepage.

[0062] After a customer uses the keyboard and mouse of the terminal 111 for customers and inputs his address, a name, the class of insurance for which it wishes, he does the depression of the carbon button of either [ on a screen ] 201-207 (step S1001). A push on a carbon button transmits the information which the customer inputted to the Maine server 101 from the terminal 111 for customers. The Maine server 101 judges whether which carbon button was pushed based on the received information (step S1002).

[0063] In decision processing of step S1002, when it is judged that the person-in-charge assignment carbon button 201 or the person-in-charge modification carbon button 203 was pushed (root "is chosen"), the data for displaying a criteria specification screen on the terminal 111 for customers are transmitted. [ of step S1002 ] Then, the screen shown in drawing 4 is displayed on the display of the terminal 111 for customers (step S1003). After choosing desired conditions in this criteria specification screen, the conditions concerned are transmitted to the Maine server 101.

[0064] In the Maine server 101, it judges any should be pushed by the customer information input screen between the person-in-charge assignment carbon button 201 or the person-in-charge modification carbon button 203 based on the received information. And when it is judged that the carbon button 201 was pushed, the person-in-charge introduction screen of a new purchase case is created (step S1005). At step S1005, a screen is created for all operating persons in charge. On the other hand, when it is judged that the carbon button 203 was pushed, the existing person-in-charge introduction screen is created (step S1007). At step S1007, a screen is created for all operating persons in charge. Both of these two pages take the gestalt of the person-in-charge introduction screen of drawing 5. In addition, the contents of both the pages are good also as the same.

[0065] On the occasion of creation of a person-in-charge introduction screen, the information about a customer including the conditions specified by a customer's address or a customer is transmitted to the person-in-charge information management server 113 from the Maine server 101. In the person-in-charge information management server 113, the mark which show each operating person's in charge priority to a customer are calculated based on the information about the operating person in charge contained in a operating person-in-charge basic information master file, and the received information. And the computed mark are compared and the high operating person in charge of a priority is selected as a candidate of the operating person in charge who takes charge of a customer. Thus, a operating person's in charge narrowed-down information is transmitted to the Maine server 101 with above-mentioned mark. In the Maine server 101, a person-in-charge introduction screen is created based on the information of the operating person in charge who received.

[0066] Below, the count approach of the priority is explained concretely. Drawing 6 is drawing for explaining the count approach of mark which is performed by the person-in-charge information management server 113 and which shows a operating person's in charge priority. The registration number is given at a meaning to each of a operating person in charge. The information concerning [ whether customer correspondence is possible and ] operating persons in charge, such as business results, is registered into the person-in-charge basic information master file for every registration number with each operating person's in charge name, the address, age, the length of service, and an electronic mail.

[0067] If the person-in-charge information management server 113 acquires the conditions specified by a customer's information and a customer from the Maine server 101, mark will be calculated about a predetermined item. For example, 100 points are given to a male operating person's in charge sex point when a customer specifies a male operating person in charge. Moreover, 100 points are given to the age point of the operating person in charge of 50 years-old cost when a customer specifies the operating person in charge of 50 years-old cost as conditions. Thus, after calculating the mark of two or more items, these mark are totaled for every operating person in charge, and the comprehensive point is computed. And comparison processing of the comprehensive point corresponding to a registration number is performed. As a result, priority becomes high, so that the comprehensive point is expensive.

[0068] All agencies or all operating persons in charge are targetted for the candidate's of the operating person's in charge, who takes charge of a customer, selection in this operation gestalt. However, the operating person in charge belonging to the agency distant from a customer's address cannot offer the service about the insurance business to the customer concerned substantially. In this case, when the operating area where a customer's address and operating person in charge belong. or the operating area of

to the address point, and it sets up so that the comprehensive point may become a negative value. Thereby, the priority of the operating person in charge who cannot be equivalent to a visitor, or an agency becomes low geographically. And in above-mentioned comparison processing, it is judged that priority becomes high, so that the comprehensive point is the high point. By performing such allocation of marks and comparison processing, a operating person's in charge priority to a customer can be determined. [0069] In addition, when a operating person's in charge comprehensive point is a tie, it cannot be overemphasized that the order (50 sounds) of a registration number or a name etc. gives ranking with other elements, and it displays on a screen.

[0070] The person-in-charge introduction screen shown in drawing 5 is displayed on the terminal 111 for customers (step S1011). If a customer does the depression of the image of the person in charge of hope in this screen, the detailed information display screen shown in drawing 7 will be displayed. A customer does the depression of the "O.K." carbon button 601, when checking detailed information on this screen and nominating the person in charge currently displayed. The terminal 111 for customers transmits the information which shows that the carbon button was operated to the Maine server 101. Selection of whether the Maine server 101 will specify interview schedules, such as interview time amount with a operating person in charge and the interview approach, to a customer, if this information is received, or to leave these assignment to an insurance company is urged. (Step S1013).

[0071] Drawing 15 is a flow chart which shows the processing on the terminal 111 for customers in this step S1013. The data based on a HTTP protocol are transmitted to the terminal 111 for customers from the Maine server 101 which has recognized that the "O.K." carbon button 601 was pushed in step S1012, and the assignment person-in-charge check screen shown in drawing 8 is displayed on the terminal 111 for customers (step S1013). The assignment person-in-charge check screen is equipped with the "no" carbon button 803 which carries out a depression when a customer does not specify a schedule as a operating person's in charge detailed information specified by a customer, and the "yes" carbon button 801 which carries out a depression when specifying the schedule of an interview to a operating person in charge (i.e., when you leave assignment of a schedule to an insurance company). In this screen, when a customer pushes the "no" carbon button 803 (NO root of step S1503), it ends and the selection processing about schedule assignment shifts to step S1015. On the other hand, when a customer pushes the "yes" carbon button 801, the data based on a HTTP protocol are transmitted to the terminal 111 for customers from (the YES root of step S1503), and the Maine server 101, and the schedule screen shown in drawing 9 is displayed on the terminal 111 for customers (step S1505).

[0072] The schedule screen is equipped with information, such as an area about the operating person in charge specified by a customer which can be visited, and a schedule, the schedule assignment carbon button 701 which carries out a depression when specifying a schedule, and the schedule automatic decision carbon button 703 which carries out a depression when you leave assignment of a schedule to an insurance company as shown in drawing 9. By referring to a operating person's in charge schedule on this screen, a customer can choose whether the plan about a operating person's in charge visit time and interview time amount can be formed, and a schedule is specified like a operating person-in-charge check screen. In this screen, when a customer pushes the schedule automatic decision carbon button 703, it ends and the selection processing about (NO root of step S1507) and schedule assignment shifts to the below-mentioned step S1015. On the other hand, when a customer pushes the schedule assignment carbon button 701 (YES root of step S1507), it shifts to step S1014.

[0073] In step S1014, the Maine server 101 transmits the data based on the HTTP protocol which describes the page for receiving the time of choice to a customer to the terminal 111 for customers, and the schedule appointed screen shown in (a) of drawing 10 is displayed on the terminal 111 for customers. The schedule appointed screen is equipped with the input columns, such as a operating person's in charge visit time, and a visiting place. A customer is this screen, inputs the date, the time amount, and the visiting place of an interview to a new operating person in charge and a new customer, and transmits input to the schedule pipe \*\* server 105 through the Maine server 101.

[0074] The schedule pipe \*\* server 105 checks by making it associate with the date, the time amount, and the visiting place which received as the schedule of the corresponding operating person in charge contained in a person-in-charge schedule management master file. And it judges whether it can visit to the time amount of choice spatially and in time. When it is admitted as a result of decision that a visit is possible, it shifts to step S1015. On the other hand, when it is admitted that a visit is impossible, the screen shown in (b) of drawing 10 is displayed. A customer pushes the reinput carbon button 901 and can reinput information, such as visit time.

[0075] At step S1015, the information which the customer inputted in the customer information input

customers, and the information about the customer concerned is registered into a customer database. Moreover, the information which the customer inputted into coincidence in the schedule appointed screen is transmitted to the schedule pipe \*\* server 105. In the case of the information about the schedule as which the information transmitted from the terminal 111 for customers was specified by the customer, the schedule pipe \*\* server 105 updates a operating person-in-charge schedule management master file based on this information. On the other hand, when the information transmitted from the terminal 111 for customers shows that selection of a operating company's schedule was left to the insurance-company side, the schedule pipe \*\* server 105 decides on visit time and interview time amount automatically based on this operating person-in-charge this operating person's in charge schedule, and updates a operating person-in-charge schedule management master file.

[0076] Then, the customer database server 103 which updated the customer database transmits a customer's information to a operating person's in charge nominated terminal (step S1019). When an electronic mail is used as this transmitting means, the example of the contents of the electronic mail which indicated customer information transmitted to the terminal 109 for persons in charge is shown in drawing 12.

[0077] When a customer does not wish a operating person's in charge selection (root "is not chosen") (i.e., when the automatic selection carbon button 207 is pushed after inputting a customer's information in drawing 3), the screen which notifies the purport which selects a operating person in charge by the insurance-company side is displayed on the terminal 111 for customers (step S1105), and the processing to the terminal 111 for customers is completed. [ of step S1002 ] The example of the notice screen displayed in step S1105 is shown in drawing 11. On the other hand, the information about the customer concerned inputted into the customer information input screen is sent to the person-in-charge information management server 113. The person-in-charge information management server 113 extracts required data from a operating person-in-charge basic information master file, and chooses automatically the optimal operating person in charge for the customer concerned based on a customer's information (step S1107).

[0078] A operating person's in charge automatic selection calculates the mark which show a operating person's in charge priority to a customer, and is performed by comparing the count result for every operating person in charge. For example, this count can be performed using a customer's address contained in the information about the customer whom the customer inputted. In this case, based on the information about the operating person in charge contained in a operating person-in-charge basic information master file, each operating person's in charge address point to a customer's address is calculated. And comparison processing of a count result is performed and the operating person in charge who the address point is a forward value and has the highest point is determined as a person in charge of the customer concerned.

[0079] A customer's information is transmitted to the terminal 109 for persons in charge of the operating person in charge who made an automatic decision (step S1115). The contents at the time of using an electronic mail as this transmitting means are the same as that of what is shown in drawing 12.

[0080] Then, each operating person in charge accesses to a person-in-charge information management server and a schedule pipe \*\* server, and updates a operating person-in-charge basic information master file and a operating person-in-charge schedule management master file based on the operating condition of the self within the above-mentioned fixed period, respectively (step S1117). Thus, since a customer can refer to the improved information on real time, the latest sales situation is made as for a customer to the ingredient of person-in-charge selection.

[0081] As mentioned above, although the suitable operation gestalt of this invention was explained, it cannot be overemphasized that other various modes can be carried out, without limiting this invention only to this operation gestalt.

[0082] For example, although the above-mentioned operation gestalt explained the operating person in charge of an insurance company to the example, it has the same system configuration, and it can be used also when a customer specifies the operating person in charge of the service firm which offers other services of finance, a travel, care, etc.

[0083] Moreover, although [ an above-mentioned operation gestalt / the processing by the side of an insurance company ] carried out by the server group in which a centralized control is carried out by the Maine server 101, it is good also as performing all processings performed in each server group by one set of a server. In this case, processing performed in a customer database 103, the schedule pipe \*\* server 105, the E mail server 107, and the person-in-charge information management server 113 will be performed in the Maine server 101.

[0084] Moreover, this invention is not restricted to nomination or modification of the operating person in

operation gestalt, and can use for nomination of the operating member corresponding to the telephone which offers service about the business of insurance companies, such as a question, easy paperwork, etc. from a customer, with a telephone or an electronic mail, i.e., an operator, etc.

[0085] Moreover, although the above-mentioned operation gestalt explained HTML language to the example as a markup language, it is also possible to use the markup language which this invention is not limited to this, for example, presents HTML (Extensible Markup Language) and the function more than an EQC of XML etc.

[0086] Moreover, although the above-mentioned operation gestalt showed the example which gives a customer service about insurance business by the Internet using an HTML document, a communication network cannot be restricted to the Internet and can use other leased telephone circuits, a general dial-up line, in the company [ LAN ], cable television, and a satellite communication network. Therefore, it cannot be overemphasized that other protocols other than HTTP can be used for a protocol for a client and a server to communicate.

[0087] Although the operation gestalt mentioned above showed the example of the client/server system through a communication network, this invention is applicable also to the computer system of a host-terminal method. In this case, a terminal unit serves as a client and a server serves as host equipment. Moreover, when a terminal unit has only an information input function, a server performs the function of a part of client. Moreover, this invention is applicable also to the computer system of the stand-alone having the function of a client, and the function of a server.

[0088] Furthermore, it is not necessary to limit the display gestalt of the information displayed on the terminal 111 for customers by the markup language to the above-mentioned operation gestalt.

[0089]

[Effect of the Invention] The server of the service firm which offers to a customer the information about the operating person in charge of the service firm which offers service to a customer according to this invention as explained above, It is the operating person-in-charge assignment system by which the terminal of one or more customers whom the operating person in charge who takes charge of a customer to this server changes [ assignment or ] was connected to the network. A server A selection means to select the candidate of the operating person in charge who takes charge of a customer from a customer's terminal based on the information about the operating person in charge remembered to be the 1st reception means which receives the information about a customer by the storage of a server, The 2nd reception means which receives assignment or modification of the operating person in charge who transmits the information about the candidate of the operating person in charge selected by the selection means to a customer's terminal, and takes charge of a customer, Since it had an updating means to update the information about the customer memorized by the storage of a server, and the information about a operating person in charge based on assignment or modification of a operating person in charge A customer can determine the operating person in charge who wishes based on information, such as a operating person's in charge sales situation offered from an insurance company.

---

[Translation done.]

JP0 and INPIT are not responsible for any damages caused by the use of this translation.

- 1.This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.
- 2.\*\*\*\* shows the word which can not be translated.
- 3.In the drawings, any words are not translated.

---

## DESCRIPTION OF DRAWINGS

---

### [Brief Description of the Drawings]

[Drawing 1] It is drawing showing the operating person-in-charge assignment structure of a system concerning 1 operation gestalt of this invention.

[Drawing 2] It is drawing showing the hardware configuration of the computer system used in the operating person-in-charge assignment system of this invention.

[Drawing 3] It is the explanatory view showing an example of the display gestalt of an HTML document.

[Drawing 4] It is the explanatory view showing an example of the display gestalt of an HTML document.

[Drawing 5] It is the explanatory view showing an example of the display gestalt of an HTML document.

[Drawing 6] It is drawing for explaining the count approach of mark which shows a operating person's in charge priority.

[Drawing 7] It is the explanatory view showing an example of the display gestalt of an HTML document.

[Drawing 8] It is the explanatory view showing an example of the display gestalt of an HTML document.

[Drawing 9] It is the explanatory view showing an example of the display gestalt of an HTML document.

[Drawing 10] It is the explanatory view showing an example of the display gestalt of an HTML document.

[Drawing 11] It is the explanatory view showing an example of the display gestalt of an HTML document.

[Drawing 12] It is drawing showing the example of the contents of the electronic mail transmitted to the terminal for persons in charge.

[Drawing 13] It is the flow chart which shows actuation of the operating person-in-charge assignment system concerning 1 operation gestalt of this invention.

[Drawing 14] It is the flow chart which shows actuation of the operating person-in-charge assignment system concerning 1 operation gestalt of this invention.

[Drawing 15] It is the flow chart which shows the selection processing about schedule assignment of a operating person in charge.

### [Description of Notations]

101 Maine Server

103 Customer Database Server

105 Schedule Pipe \*\* Server

107 E Mail Server

109 Terminal for Persons in Charge

111 Terminal for Customers

113 Person-in-Charge Information Management Server

115 Internet

201 Person-in-Charge Assignment Carbon Button

203 Person-in-Charge Modification Carbon Button

205 Operator Assignment Carbon Button

207 Automatic Assignment Carbon Button

301 CPU

303 ROM

305 RAM

307 Auxiliary Storage Unit

309 Communication Interface

311 Input Unit

313 Cursor Controller

315 Display

317 Bus

703 Schedule Automatic Decision Carbon Button

801 "Yes" Carbon Button

803 "No" Carbon Button

901 Reinput Carbon Button

---

[Translation done.]

(19)日本国特許庁 (J P)

## (12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-99797

(P2002-99797A)

(43)公開日 平成14年4月5日(2002.4.5)

(51)Int.Cl.<sup>7</sup>

G 0 6 F 17/60

識別記号

3 1 8

Z E C

3 3 0

F I

G 0 6 F 17/60

テーマコード(参考)

3 1 8 Z 5 B 0 4 9

Z E C

3 3 0

審査請求 未請求 請求項の数16 O L (全 18 頁)

(21)出願番号 特願2000-288552(P2000-288552)

(22)出願日 平成12年9月22日(2000.9.22)

(71)出願人 398025111

ジー・イー・エジソン生命保険株式会社

東京都渋谷区道玄坂一丁目12番1号

(72)発明者 中山 祐一

神奈川県横浜市青葉区市ヶ尾町1050-2-202

(72)発明者 堀江 奈緒子

東京都杉並区清水1-37-17

(72)発明者 垣堺 淳

東京都目黒区中目黒3-6-3 ロイヤル  
目黒ビューハイツ621号

(74)代理人 100077481

弁理士 谷 義一 (外2名)

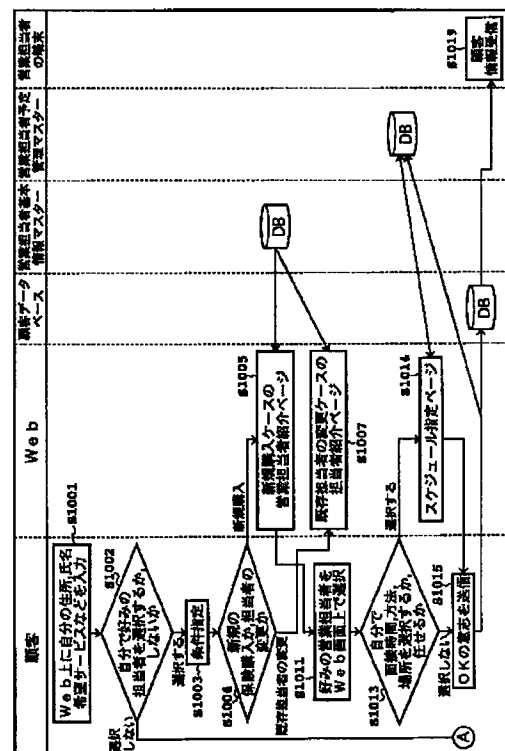
Fターム(参考) 5B049 BB46 CC01 CC05 EE00 GG00

(54)【発明の名称】 営業担当者指定システム

(57)【要約】

【課題】 顧客に最適な営業担当者を保険の新規購入時にリアルタイムで指名可能な営業担当者指定システムを提供することにある。

【解決手段】 営業担当者の選択条件を入力する(ステップS1003)。候補者の一覧が表示される(ステップS1011)。顧客が希望の営業担当者のイメージを押下すると、詳細情報表示画面が表示される。営業担当者の訪問・連絡時間を指定する(ステップS1014)。顧客用端末からメインサーバに当該営業担当者が指名された旨の情報が送信される。メインサーバは、顧客データベースを更新する。顧客の情報は、営業担当者の端末へ送信される(ステップS1019)。





## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 顧客へサービスを提供するサービス会社の営業担当者に関する情報を前記顧客へ提供するサービス会社のサーバと、該サーバに対して前記顧客を担当する営業担当者の指定または変更が可能な1つ以上の前記顧客の端末とがネットワークに接続された営業担当者指定システムであって、前記サーバは、前記顧客の端末から前記顧客に関する情報を受付ける第1の受付手段と、

前記サーバの記憶装置に記憶されている営業担当者に関する情報に基き、前記顧客を担当する営業担当者の候補を選定する選定手段と、  
該選定手段により選定された前記営業担当者の候補に関する情報を前記顧客の端末へ送信し、前記顧客を担当する営業担当者の指定または変更を受付ける第2の受付手段と、  
前記サーバの記憶装置に記憶されている前記顧客に関する情報および前記営業担当者に関する情報を、前記営業担当者の指定または変更に基づいて更新する更新手段とを備えたことを特徴とする営業担当者指定システム。

【請求項2】 前記サーバは1つ以上のコンピュータ・システムを含むことを特徴とする請求項1に記載の営業担当者指定システム。

【請求項3】 前記営業担当者は前記保険会社の業務に関して電話または電子メールによる対応を行うコールセンタのオペレータを含むことを特徴とする請求項1または2に記載の営業担当者指定システム。

【請求項4】 前記識別するための情報は少なくとも前記顧客の住所および氏名を含むことを特徴とする請求項1ないし3のいずれか1項に記載の営業担当者指定システム。

【請求項5】 前記営業担当者の候補を選定するための条件を前記顧客の端末から受付ける第3の受付手段を備え、前記選定手段は前記条件に基いて前記営業担当者の候補を選定することを特徴とする請求項1ないし4のいずれか1項に記載の営業担当者指定システム。

【請求項6】 前記選定手段は、前記条件および前記営業担当者に関する情報に基いて、前記顧客に対する前記営業担当者の優先度を示す点数を計算する計算手段と、  
該計算手段により計算された点数を相互に比較し、前記営業担当者の優先度を判定する優先度判定手段とを備え、  
前記第2の受付手段は前記点数を前記顧客の端末に送信することを特徴とする請求項5に記載の営業担当者指定システム。

【請求項7】 前記顧客に関する情報および前記営業担当者に関する情報は共に住所の情報を含み、前記計算手段は、前記顧客の住所と前記営業担当者の住所との間の距離に基いて前記営業担当者に対する点数を計算するこ

とを特徴とする請求項6に記載の営業担当者指定システム。

【請求項8】 前記顧客に関する情報および前記営業担当者に関する情報は2つ以上の項目を含み、前記計算手段は、前記項目の各々について点数を付与し、前記営業担当者毎に前記点数を合計することを特徴とする請求項6または7に記載の営業担当者指定システム。

【請求項9】 前記営業担当者の指定または変更は、前記顧客の端末の画面に表示され、前記営業担当者の候補の各々に対応するイメージを選択することにより行われることを特徴とする請求項1ないし8のいずれか1項に記載の営業担当者指定システム。

【請求項10】 前記第2の受付手段は、前記顧客の端末からの要求に応じて、前記営業担当者の候補の各々に対応する詳細情報を提供する情報提供手段を含むことを特徴とする請求項1ないし9のいずれか1項に記載の営業担当者指定システム。

【請求項11】 前記営業担当者の指定または変更がなされた新たな営業担当者と前記顧客との面接に関する情報であって、少なくとも前記面接の日付、時間および訪問先を含む情報を前記顧客の端末から受付ける第4の受付手段を備え、前記更新手段は、前記第4の受付手段が受付けた情報に基いて、前記顧客に関する情報および前記新たな営業担当者に関する情報を更新することを特徴とする請求項1ないし10のいずれか1項に記載の営業担当者指定システム。

【請求項12】 前記営業担当者の指定または変更がなされた新たな営業担当者と前記顧客との面接に関する情報であって、少なくとも前記面接の日付、時間および訪問先を自動的に決定するスケジュール自動決定手段を備え、前記更新手段は前記スケジュール自動決定手段が決定した情報に基いて、前記顧客に関する情報および前記新たな営業担当者に関する情報を更新することを特徴とする請求項1ないし11のいずれか1項に記載の営業担当者指定システム。

【請求項13】 前記第1の受付手段が、前記顧客の端末から前記顧客を担当する営業担当者の自動選択の要求を受付けた場合、前記顧客を担当する営業担当者の自動的な選択を行う自動選択手段を備えたことを特徴とする請求項1ないし12のいずれか1項に記載の営業担当者指定システム。

【請求項14】 前記自動選択手段は、前記条件および前記営業担当者に関する情報に基いて、前記顧客に対する前記営業担当者の優先度を示す点数を計算することにより前記自動的な選択を行うことを特徴とする請求項13に記載の営業担当者指定システム。

【請求項15】 営業担当者の端末を備え、前記サーバは、前記顧客に関する情報を前記営業担当者の端末へ送信することを特徴とする請求項1ないし14のいずれか1項に記載の営業担当者指定システム。

【請求項16】 前記営業担当者の端末は、前記営業担当者の営業状況等に基づいて前記顧客に関する情報および前記営業担当者に関する情報を更新することを特徴とする請求項15に記載の営業担当者指定システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、営業担当者指定システムに関し、より詳細には、顧客がインターネット等のネットワークを利用して営業担当者を指定または変更可能な営業担当者指定システムに関する。

【0002】

【従来の技術】生命保険、損害保険、簡易保険等の保険事業を営む会社に対して、顧客が行う保険加入の申込みの手続きは、営業担当者または代理店を介して行われるのが一般的である。ここで、保険会社の営業担当者または代理店とは、顧客に特定の保険会社が提供する保険の情報を提示し、契約者と保険会社との保険申込みにおける仲介業務を行う者をいう。

【0003】従来から行われている保険業務における、保険加入の申込み処理の流れは、以下のようなものである。すなわち、営業担当者は、契約を希望する客先に出向き、代理先である保険会社が提供する保険の斡旋をおこない、顧客から氏名、住所、年齢等の個人の情報を収集し、この情報に基づいて保険内容や推奨する保険サービスまたは特約等を提示する。顧客は、提示された情報に基づいて、所望の保険内容の詳細を決定する。

【0004】営業担当者は、PCや、株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ（会社名）が提供するiモード（サービス名）端末等の携帯端末等（PC等）を所持しており、顧客から収集した情報をそのPC等に入力する。PC等は、この入力情報に基づいて予め定められた処理を行い、保険料等を表示画面上に出力する。顧客は出力された情報を確認し、別途用意された保険申込書の用紙上に該事項を記入する。最終的な契約内容が確定した保険申込書は、顧客により記名および捺印がなされることにより、保険会社と顧客との間での契約が締結される。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】従来から行われている保険事業においては、顧客が保険を購入したときに加入の手続きをした仲介者がその顧客を担当する営業担当者となる。このような状況において、顧客は保険の購入後、契約期間によっては何十年という長きに亘りサービスを受ける営業担当者として、特定の営業担当者を希望する場合がある。また、営業成績や年齢、個性などに基づいて営業担当者を選定したいと希望する場合がある。しかし、従来の保険事業では、保険会社において顧客が希望する営業担当者を指定することができないという問題があった。

【0006】また、たとえば保険会社の営業担当者に集金に来てほしい場合や、保険金を支払ってほしい場合、

保険の見直しをしたい場合、保険会社からサービスを受けたい場合等において、顧客は遠隔地への引越し等の理由により、契約期間の途中で新しく営業担当者を選定したいと希望する場合がある。しかし、これらのサービスは各顧客の営業担当者が処理するものであり、顧客は自分の希望する営業担当者を指定できないという問題があった。

【0007】また、従来の保険事業では、顧客において保険会社から営業担当者または代理店の情報を迅速に収集する手段がないという問題があった。一方、保険会社においても、新規の契約を希望する顧客や契約期間中の顧客がどのような営業担当者を希望しているのかを判断できないという問題があった。

【0008】さらに、保険会社においては、複数からなる営業担当者または代理店に関する最新の情報を常時収集管理をしてはならず、担当者の選定や顧客と担当者との面接等のスケジュールの設定は営業担当者または代理店にとって煩雑な業務であるという問題があった。

【0009】本発明は、このような問題に鑑みてなされたものであり、その目的とするところは、顧客が希望する営業担当者を、保険の新規購入時にリアルタイムで指名できるようにした営業担当者指定システムを提供することにある。

【0010】本発明の他の目的は、保険の契約期間中に営業担当者をリアルタイムで変更できるようにした営業担当者指定システムを提供することにある。

【0011】

【課題を解決するための手段】本発明は、このような目的を達成するために、請求項1に記載の発明は、顧客へサービスを提供するサービス会社の営業担当者に関する情報を前記顧客へ提供するサービス会社のサーバと、該サーバに対して前記顧客を担当する営業担当者の指定または変更が可能な1つ以上の前記顧客の端末とがネットワークに接続された営業担当者指定システムであって、前記サーバは、前記顧客の端末から前記顧客に関する情報を受付ける第1の受付手段と、前記サーバの記憶装置に記憶されている営業担当者に関する情報に基づき、前記顧客を担当する営業担当者の候補を選定する選定手段と、該選定手段により選定された前記営業担当者の候補に関する情報を前記顧客の端末へ送信し、前記顧客を担当する営業担当者の指定または変更を受付ける第2の受付手段と、前記サーバの記憶装置に記憶されている前記顧客に関する情報および前記営業担当者に関する情報を、前記営業担当者の指定または変更に基づいて更新する更新手段とを備えたことを特徴とする。

【0012】このような構成をとることにより、顧客は保険を新規に購入する際、保険会社から提供される情報に基づいて自身が希望する営業担当者を判断し、自由に指名することができる。また、顧客が既に契約者であって営業担当者が既に存在する場合であっても、保険会社が

ら提示される情報に基づいて希望の営業担当者を選択し、自由に指名することができる。

【0013】また、請求項2に記載の発明は、請求項1に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記サーバは、1つ以上のコンピュータ・システムを含むことを特徴とする。

【0014】また、請求項3に記載の発明は、請求項1または2に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記営業担当者は、前記保険会社の業務に関して電話または電子メールによる対応を行うコールセンタのオペレータを含むことを特徴とする。

【0015】また、請求項4に記載の発明は、請求項1ないし3のいずれか1項に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記識別するための情報は、少なくとも前記顧客の住所および氏名を含むことを特徴とする。

【0016】また、請求項5に記載の発明は、請求項1ないし4のいずれか1項に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記営業担当者の候補を選定するための条件を前記顧客の端末から受付ける第3の受付手段を備え、前記選定手段は前記条件に基づいて前記営業担当者の候補を選定することを特徴とする。

【0017】また、請求項6に記載の発明は、請求項5に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記選定手段は、前記条件および前記営業担当者に関する情報に基づいて、前記顧客に対する前記営業担当者の優先度を示す点数を計算する計算手段と、該計算手段により計算された点数を相互に比較し、前記営業担当者の優先度を判定する優先度判定手段とを備え、前記第2の受付手段は前記点数を前記顧客の端末に送信することを特徴とする。

【0018】また、請求項7に記載の発明は、請求項6に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記顧客に関する情報および前記営業担当者に関する情報は共に住所の情報を含み、前記計算手段は、前記顧客の住所と前記営業担当者の住所との間の距離に基づいて前記営業担当者に対する点数を計算することを特徴とする。

【0019】また、請求項8に記載の発明は、請求項6または7に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記顧客に関する情報および前記営業担当者に関する情報は2つ以上の項目を含み、前記計算手段は、前記項目の各々について点数を付与し、前記営業担当者毎に前記点数を合計することを特徴とする。

【0020】また、請求項9に記載の発明は、請求項1ないし8のいずれか1項に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記営業担当者の指定または変更は、前記顧客の端末の画面に表示され、前記営業担当者の候補の各々に対応するイメージを選択することにより行われることを特徴とする。

【0021】また、請求項10に記載の発明は、請求項1ないし9のいずれか1項に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記第2の受付手段は前記顧客の端末か

らの要求に応じて、前記営業担当者の候補の各々に対応する詳細情報を提供する情報提供手段を含むことを特徴とする。

【0022】また、請求項11に記載の発明は、請求項1ないし10のいずれか1項に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記営業担当者の指定または変更がなされた新たな営業担当者との面接に関する情報であって、少なくとも前記面接の日付、時間および訪問先を含む情報を前記顧客の端末から受付ける第4の受付手段を備え、前記更新手段は、前記第4の受付手段が受付けた情報に基づいて、前記顧客に関する情報および前記新たな営業担当者に関する情報を更新することを特徴とする。

【0023】したがって、顧客が希望の営業担当者を選定した場合に、次のステップとして担当者の訪問、連絡の手段を日付、時間および訪問先まで特定して指定できる。

【0024】また、請求項12に記載の発明は、請求項1ないし11のいずれか1項に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記営業担当者の指定または変更がなされた新たな営業担当者との面接に関する情報であって、少なくとも前記面接の日付、時間および訪問先を自動的に決定するスケジュール自動決定手段を備え、前記更新手段は前記スケジュール自動決定手段が決定した情報に基づいて、前記顧客に関する情報および前記新たな営業担当者に関する情報を更新することを特徴とする。

【0025】また、請求項13に記載の発明は、請求項1ないし12のいずれか1項に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記第1の受付手段が、前記顧客の端末から前記顧客を担当する営業担当者の自動選択の要求を受付けた場合、前記顧客を担当する営業担当者の自動的な選択を行う自動選択手段を備えることを特徴とする。

【0026】営業担当者を選定するというニーズのない顧客は、希望する商品またはサービスを入力して保険会社のサーバへ送信すると、顧客によって入力された住所に基づき、当該顧客に最適な営業担当者が自動的に選定される。

【0027】また、請求項14に記載の発明は、請求項13に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記自動選択手段は、前記条件および前記営業担当者に関する情報に基づいて、前記顧客に対する前記営業担当者の優先度を示す点数を計算することにより前記自動的な選択を行うことを特徴とする。

【0028】また、請求項15に記載の発明は、請求項1ないし14のいずれか1項に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記営業担当者の端末を備え、前記サーバは、前記顧客に関する情報を前記営業担当者の端末へ送信することを特徴とする。

10

20

30

40

50

【0029】さらに、請求項16に記載の発明は、請求項15に記載の営業担当者指定システムにおいて、前記営業担当者の端末は、前記営業担当者の営業状況等に基づいて前記顧客に関する情報および前記営業担当者に関する情報を更新することを特徴とする。

【0030】したがって、顧客の情報および営業担当者の営業状況は、保険会社によって所有または管理されるサーバにより集中的に管理され、顧客は営業担当者の情報をリアルタイムで参照でき、最近のセールス状況等を担当者選定の判断材料とすることができる。

#### 【0031】

【発明の実施の形態】以下、図面を参照して本発明の実施形態を詳しく説明する。なお、本実施形態では保険会社の営業担当者指定システムを例に説明するが、本発明は他のサービス会社における営業担当者の指定にも使用することができる。図1は、本発明の営業担当者指定システムの構成の一実施形態を示す図である。本実施形態において、営業担当者指定システムは、ネットワークとしてのインターネット115に接続されたコンピュータシステム、すなわち顧客用端末111と、保険会社のメインサーバ101とを備える。顧客用端末111は顧客が使用するコンピュータ・システムであり、この端末を通じて保険の新規契約、営業担当者の指定、変更ができる。なお、保険会社側のサーバ群からサービスを受ける顧客用端末111は、クライアントとも呼ばれる。

【0032】メインサーバ101は保険会社において所有または管理され、ホームページに表示される情報の内容、すなわちコンテンツを記憶する。メインサーバ101は、保険会社側の複数のサーバ群、すなわち顧客データベース・サーバ103、スケジュール管理サーバ105、および担当者情報管理サーバ113と情報の送受信も行う。

【0033】顧客データベース・サーバ103は、顧客の指名、住所、購入商品等の情報をデータベースの形態で保存記憶する（以下、このデータベースを「顧客データベース」という）。スケジュール管理サーバ105は、営業担当者の面接日時および時間、顧客への訪問予定等によって構成される営業担当者予定管理マスタ・ファイルを記憶する。担当者情報管理サーバ113は、営業担当者基本情報マスタ・ファイルを記憶する。営業担当者基本情報マスタ・ファイルは、営業担当者の氏名、生年月日、出身地、在職歴、所属営業所、訪問可能地域、連絡可能手段（電話や電子メール等）、連絡可能時間、営業活動結果等の情報等によって構成される。

【0034】Eメール・サーバ107は、スケジュール管理サーバ105や担当者情報管理サーバ113からの要求に応じて、担当者用端末109に電子メールを送信する。

【0035】担当者用端末109は、営業担当者または代理店からの情報の提供、電子メールによる顧客の情報

の受信等を行う。営業担当者は、担当者用端末109を通じて顧客データベース・サーバ103または担当者情報管理サーバ113へアクセスし、自身の営業状況に基づいて各サーバに記憶されているデータを更新することができる。

【0036】図2は、本発明の営業担当者指定システムにおいて使用されるコンピュータ・システムのハードウェア構成を示す図である。コンピュータ・システムは、中央処理装置（CPU）301とRAM305とを含む。CPU301およびRAM305は、バス317を介して、補助記憶装置307と接続されている。補助記憶装置307、ROM303等の記憶媒体には、RAM305にロードされてCPU301等に所望の命令を与え、本発明を実施するためのコンピュータ・プログラムのコードを記録することができる。また、各サーバの補助記憶装置307には、後述のデータベースやマスタ・ファイルが記憶されている。

【0037】通信インタフェース309はバス317に結合されており、例えばインターネット／WWW（World Wide Web）へのデータ通信接続を可能とするサービス統合デジタル網（ISDN）カード、またはモデムとすることができる。

【0038】315はCRTなどの表示装置である。入力装置311は、文字や数字を入力するために使用され、たとえばキーボード等が該当する。カーソル制御装置313は、表示装置315上でのカーソルの移動を制御する。なお、本実施形態ではマウスやトラックボールなどを想定している。これらは、バス317を介して結合される。

【0039】このような構成により、顧客用端末111からメインサーバ101への接続要求は、インターネット115と、メインサーバ101の通信インタフェース309と、バス317とを介してCPU301に送られる。メインサーバ301のCPU301は、これに対し、ログイン画面を顧客用端末111へ送信し、顧客は必要な情報を入力し、接続要求と同様にCPU301に送信する。このようにして、メインサーバ101は、顧客用端末111への表示画面を用いて、顧客の端末111へ情報を提供したり、情報の入力を促すことができる。

【0040】また、メインサーバ101のCPU301は、顧客用端末111への表示画面にボタンを設定し、顧客がボタンを押下する操作を受信したり、顧客用端末111へ情報を提供することにより、対話形式の受注または発注作業を進めていく。

【0041】各サーバのCPU301は、顧客を担当する営業担当者の自動選択や候補の選定、スケジュールの自動指定等の情報処理を行なう。

【0042】これらの諸機能は、ROM303に格納されたコンピュータ・プログラムを、CPU301が実行

10

20

30

40

50

することにより達成される。

【0043】このコンピュータ・プログラムはオペレーティングシステムと協働して実行される。オペレーティング・システムとしては、標準でGUIマルチウィンドウ環境をサポートするものが望ましいが、本発明は特定のオペレーティング・システム環境に限定されるものではない。

【0044】各コンピュータ・システムは、ネットワーク間の中継を行うためのプログラムであるゲートウェイ・プログラムを実装する。また、インターネット上のホームページを記述するHTML言語またはこれと同等以上の機能を呈するマークアップランゲージを実際に閲覧可能な形に変換する閲覧ソフトとして、ブラウザが導入（インストール）されている。ブラウザとしては、例えば Netscape Navigator、マイクロソフト社の Internet Explorer 等を使用する。ただし、これらは例示であって本発明におけるブラウザ環境を限定するものではない。

【0045】また、各コンピュータ・システムには、アプリケーションをWebシステム上でブラウザを利用して操作するために、Webアプリケーション・サーバと呼ばれるサーバ・ソフトウェアが導入されている。Webアプリケーション・サーバは、クライアントから指定されたHTML文書またはこれと同等以上の機能を呈するマークアップ・ランゲージによるデータ、イメージファイル等をクライアントに提供するとともに、クライアントから情報処理に関する指示を受付けてゲートウェイプログラムにその指示を引渡す通信プログラムである。Webアプリケーション・サーバは周知のものを使用することができる。

【0046】インターネットに接続されたコンピュータ・システム間では、HTTP (Hypertext Transport Protocol) プロトコルに基づき、WWWサーバとブラウザとの間でHTML文書またはこれと同等以上の機能を呈するマークアップ・ランゲージにより記述されたデータの授受を行う。したがって、各コンピュータ・システムのWebブラウザからURL (Uniform Resource Locator) 形式でWWWサーバ上のHTML文書を指定し、または呼び出すことができる。

【0047】上述したHTTPプロトコルによるデータ、ブラウザ、ゲートウェイプログラム、Webアプリケーションサーバにより、本実施形態に係る各サーバは、メインサーバ101を介して顧客用端末111への種々の情報の送信し、また顧客用端末111から顧客に関する情報、顧客を担当する営業担当者の指定または変更、営業担当者の候補の条件、営業担当者との面接のスケジュール等の情報を受信する。

【0048】コンピュータ・システム間でインターネットを介して行われる情報の授受においては、個人情報盗用されるのを防ぐため、暗号化/復号化処理が行われ

る。個人情報やクレジット情報の授受における暗号化方式としては、たとえばSSL (Secure Socket Layer) という暗号化方式を使用することができる。WWWサーバにアクセスし、データを読み込むためのWWWブラウザがSSLに対応していれば（例えば、ネットスケープ社の Netscape Navigator、マイクロソフト社の Internet Explorer 等）、各コンピュータ・システムにおいて特別な設定をすることなく暗号化された情報の授受を行うことができる。

【0049】以下、本発明に係るシステムの動作の説明に先立って、図面を参照し、HTML文書に基いて顧客用端末111の表示装置上に表示される表示画面を順に説明する。

【0050】図3は、顧客から希望保険種類またはサービス内容をWebから受け付ける顧客情報入力画面の例を示す図である。図3に示すように、顧客情報入力画面には、顧客の氏名や性別、生年月日等の、顧客に関する情報を入力するための入力欄が設けられている。

【0051】また、顧客情報入力画面は、顧客が入力欄に必要な事項を入力した後、その情報をメインサーバ101へ送信する場合にマウス等のポインティングデバイスを使用して押下するボタン201～207を備えている。顧客は、以下のように種々の条件に応じて入力ボタンを選択押下することができる。

【0052】201は、保険を新規購入する際、担当者を指定する場合に押下する担当者指定ボタンである。203は、既に保険会社と既に契約している顧客が、当該契約済みの保険の担当者を変更する場合に押下する担当者変更ボタンである。205は、保険会社の業務に関し電話または電子メールによる対応を行うコールセンタのオペレータを顧客が指定する場合に押下するオペレータ指定ボタンである。メインサーバ101は、これらのボタン操作による営業担当者の指定または変更を受け付ける。これらのボタンを押下すると、顧客情報入力画面において入力した情報がインターネット115を通じてメインサーバ101へ送信され、顧客用端末111の表示装置上には図4に示す画面が表示される。

【0053】207は、営業担当者の指定を行わない場合、すなわち入力情報をそのまま送信し、営業担当者の指定を保険会社に委ねる場合に押下するための自動選択ボタンである。

【0054】図4は、顧客を担当する営業担当者の条件を選択するための条件指定画面である。図4に示す画面では、必須入力項目として性別、年齢、在職年数、電子メールで顧客と対応可能であるか否かの条件が列挙されている。また、任意入力項目として、顧客の住所の近隣にある営業所の担当者、営業成績を条件として指定できる。各項目にはオプションボタンが設けられ、顧客は希望のオプションボタンを、顧客用端末111が備えているマウス等のポインティングデバイスを使用して選択す

10

20

30

40

50

ることができる。

【0055】図5は、顧客を担当する営業担当者の候補の一覧を表示する担当者紹介画面の例を示す図である。図5の例では、担当者紹介画面は各候補者の顔写真等のイメージが描かれたオブジェクトを備えており、顧客は所望の候補者に対応するイメージを選択して押下することにより、当該候補者を指定できる。また、図5において、各候補者のイメージの上部には点数が表示されている。この点数は、候補者の選択処理を行なう顧客に対する優先度を示す。後述のように、この優先度を示す点数は、担当者情報管理サーバ113において営業担当者基本情報マスタ・ファイルに基き作成される。なお、図5の例では、各候補者が優先度の高い順に表示されている。

【0056】図7は、営業担当者基本情報マスタ・ファイルとリンクした担当者情報画面であり、具体的には図5において各候補者のイメージを選択押下した場合に表示される画面の例を示す図である。本画面には、該当する営業担当者について、営業担当基本情報マスタ・ファイルから抽出した情報、たとえば氏名、生年月日、出身地、営業担当者自身のメッセージ、過去12箇月の営業活動結果とサービス処理件数等の情報を表示され、顧客はこの情報を参考にして希望の担当者を指定することができる。なお、表示内容はこれらの情報に限られず、たとえば顧客の判断の指標として担当者が得意とする商品またはサービスなどの情報を本画面に表示しても良い。

【0057】また、担当者情報画面は、「OK」ボタン601を備えており、顧客が本画面の情報を確認し、表示されている営業担当者を指名する場合には、画面右上の「OK」ボタン601を押下する。

【0058】図9は、営業担当者のスケジュールを表示する画面、具体的には図7の画面右上の「OK」ボタン601を押下した場合に表示されるスケジュール画面の例を示す図である。図9に示すように、スケジュール画面は、顧客が操作するためのボタン701および703を備える。701は、予定表に希望日時を指定するために押下するスケジュール指定ボタンである。また、703は、スケジュールを自動決定する場合、すなわち面接日時の指定を保険会社側に委ねる場合に押下するスケジュール自動決定ボタンである。

【0059】図10の(a)は、顧客がスケジュールを指定するスケジュール指定画面の例を示す図である。図10の(a)に示すように、本画面は営業担当者の顧客への訪問日時や訪問先等の入力欄を備える。顧客はこの受付画面に表示された「ご希望の対応をご入力ください」という案内にしたがって、指定または変更した営業担当者との面接の日付、時間および訪問先を入力する。

【0060】なお、顧客が指定した訪問日時等が受け付けられない場合には、図10の(b)に示す画面が表示される。顧客が再入力ボタン901を押下すると、再び図

10の(a)に示す画面が表示され、前回の入力時とは異なる訪問日時等の情報を入力することができる。

【0061】以下、図13ないし図15を参照して、図1に示すシステムの動作を説明する。図13ないし図15は、本実施形態に係る営業担当者指定システムの動作を示す流れ図である。顧客用端末111からモデムを通して専用線接続を行うか、またはダイヤルでインターネット115へ接続し、インターネット115を介してメインサーバ101へアクセスすると、顧客用端末111の表示装置上にホームページの最上位層の画面が表示される。ホームページの最上位層の画面は、図3に示す顧客情報入力画面へ遷移する場合に操作するボタンを備えている。顧客が保険の新規購入または営業担当者の変更を行う場合に当該ボタンを押下すると、メインサーバ101は顧客用端末111へHTTPプロトコルによるデータを送信する。顧客用端末111はこのデータを受信し、図3に示す顧客情報入力画面を表示装置に表示する。なお、図3に示す画面は、上述のホームページの最上位層の一部として表示することとしても良い。

【0062】顧客は、顧客用端末111のキーボードやマウスを使用して、自分の住所、氏名、希望する保険の種類等を入力した後、画面上の201~207のいずれかのボタンを押下する(ステップS1001)。ボタンが押下されると、顧客が入力した情報が顧客用端末111からメインサーバ101へ送信される。メインサーバ101は、受信した情報を基に、いずれのボタンが押下されたかを判断する(ステップS1002)。

【0063】ステップS1002の判断処理において、担当者指定ボタン201または担当者変更ボタン203が押下されたと判断した場合(ステップS1002の「選択する」ルート)は、顧客用端末111に条件指定画面を表示するためのデータを送信する。すると、顧客用端末111の表示装置には、図4に示す画面が表示される(ステップS1003)。この条件指定画面において所望の条件を選択した後、当該条件をメインサーバ101に送信する。

【0064】メインサーバ101では受信した情報に基づき、顧客情報入力画面で担当者指定ボタン201または担当者変更ボタン203のいずれかが押下されたのかを判断する。そして、ボタン201が押下されたと判断した場合には、新規購入ケースの担当者紹介画面を作成する(ステップS1005)。ステップS1005では、全ての営業担当者を対象として画面を作成する。一方、ボタン203が押下されたと判断した場合には既存担当者紹介画面が作成される(ステップS1007)。ステップS1007では全ての営業担当者を対象に画面を作成する。この2つのページはどちらも図5の担当者紹介画面の形態をとる。なお、両ページの内容は同一としてもよい。

【0065】担当者紹介画面の作成に際しては、顧客の



住所や顧客が指定した条件を含む顧客に関する情報がメインサーバ101から担当者情報管理サーバ113に送信される。担当者情報管理サーバ113では、営業担当者基本情報マスタ・ファイルに含まれる営業担当者に関する情報、および受信した情報に基づいて、顧客に対する各営業担当者の優先度を示す点数が計算される。そして、算出された点数の比較を行い、優先度の高い営業担当者を、顧客を担当する営業担当者の候補として選定する。このようにして絞り込まれた営業担当者の情報は、上述の点数とともにメインサーバ101へ送信する。メインサーバ101では、受信した営業担当者の情報に基づいて、担当者紹介画面を作成する。

【0066】以下に、その優先度の計算方法について具体的に説明する。図6は、担当者情報管理サーバ113にて行われる、営業担当者の優先度を示す点数の計算方法を説明するための図である。営業担当者のそれぞれには登録番号が一意に付与されている。担当者基本情報マスタ・ファイルには登録番号毎に各営業担当者の氏名、住所、年齢、在職年数、電子メールで顧客対応が可能か否か、営業成績等の営業担当者に関する情報が登録されている。

【0067】担当者情報管理サーバ113がメインサーバ101から顧客の情報および顧客が指定した条件を取得すると、所定の項目について点数を計算する。例えば、顧客が男性の営業担当者を指定した場合、男性の営業担当者の性別ポイントに100ポイントを付与する。また、顧客が50歳代の営業担当者を条件として指定した場合は、50歳代の営業担当者の年齢ポイントに100ポイントを付与する。このようにして複数の項目の点数を計算した後、営業担当者毎にこれらの点数を合計し、総合ポイントを算出する。そして、登録番号に対応する総合ポイントの比較処理を行なう。結果として、総合ポイントが高いほど優先順位が高くなる。

【0068】本実施形態における、顧客を担当する営業担当者の候補の選定は、全ての代理店または営業担当者全員を対象とする。しかし、顧客の住所から離れた代理店に属する営業担当者は実質的に当該顧客への保険業務に関するサービスを提供することはできない。この場合、顧客の住所と営業担当者が属する営業区域または代理店の営業区域が遠距離の場合には大きい負の点数、図6の例では住所ポイントに-1000点を付加し、総合ポイントが負の値になるように設定しておく。これにより地理的にお客様に対応不可能な営業担当者または代理店の優先順位は低くなる。そして、上述の比較処理において、総合ポイントが高いポイントであるほど、優先順位が高くなるように判断を行う。このような配点および比較処理を行うことにより、顧客に対する営業担当者の優先順位を決定することができる。

【0069】なお、営業担当者の総合ポイントが同点の場合には、登録番号や氏名の順(50音)など、他の要

素により順位を付与して画面上に表示することはいうまでもない。

【0070】顧客用端末111には、図5に示す担当者紹介画面が表示される(ステップS1011)。この画面において顧客が希望の担当者のイメージを押下すると、図7に示す詳細情報表示画面が表示される。顧客はこの画面で詳細情報を確認し、表示されている担当者を指名する場合は、「OK」ボタン601を押下する。顧客用端末111はボタンが操作されたことを示す情報をメインサーバ101に送信する。メインサーバ101はこの情報を受信すると、顧客に対して、営業担当者との面接時間、面接方法等の面接スケジュールの指定を行うか、またはこれらの指定を保険会社に任せるかの選択を促す。(ステップS1013)。

【0071】図15は、このステップS1013における顧客用端末111上での処理を示すフローチャートである。ステップS1012において「OK」ボタン601が押下されたことを認識したメインサーバ101から顧客用端末111へHTTPプロトコルによるデータが送信され、顧客用端末111上には、図8に示す指定担当者確認画面が表示される(ステップS1013)。指定担当者確認画面には、顧客が指定した営業担当者の詳細情報と、営業担当者との面接のスケジュールを指定する場合に押下する「はい」ボタン801と、顧客がスケジュールを指定しない場合、すなわちスケジュールの指定を保険会社に任せる場合に押下する「いいえ」ボタン803とが備えられている。この画面において、顧客が「いいえ」ボタン803を押下した場合(ステップS1503のNOROOT)、スケジュール指定に関する選択処理は終了し、ステップS1015へ移行する。一方、顧客が「はい」ボタン801を押下した場合は(ステップS1503のYESルート)、メインサーバ101から顧客用端末111にHTTPプロトコルによるデータが送信され、顧客用端末111には図9に示すスケジュール画面が表示される(ステップS1505)。

【0072】図9に示すように、スケジュール画面には、顧客が指定した営業担当者に関する訪問可能地域やスケジュール等の情報と、スケジュールを指定する場合に押下するスケジュール指定ボタン701と、スケジュールの指定を保険会社に任せる場合に押下するスケジュール自動決定ボタン703とが備えられている。顧客はこの画面で営業担当者のスケジュールを参照することにより、営業担当者の訪問日時および面接時間についての計画を立てることができ、また営業担当者確認画面と同様に、スケジュールを指定するか否かを選択することができる。この画面において、顧客がスケジュール自動決定ボタン703を押下した場合は(ステップS1507のNOROOT)、スケジュール指定に関する選択処理は終了し、後述のステップS1015へ移行する。一方、顧客がスケジュール指定ボタン701を押下した場合

10

20

30

40

50

(ステップS1507のYESルート)は、ステップS1014へ移行する。

【0073】ステップS1014において、メインサーバ101は顧客に希望日時を受付けるためのページを記述するHTTPプロトコルによるデータを顧客用端末111に送信し、顧客用端末111には図10の(a)に示すスケジュール指定画面が表示される。スケジュール指定画面は、営業担当者の訪問日時や訪問先等の入力欄を備えている。顧客はこの画面で、新たな営業担当者と顧客との面接の日付、時間および訪問先を入力し、メインサーバ101を通じてスケジュール管理サーバ105に入力情報を送信する。

【0074】スケジュール管理サーバ105は、受信した日付、時間および訪問先と、担当者予定管理マスタ・ファイルに含まれる該当する営業担当者のスケジュールとの付き合わせチェックを行う。そして、空間的、時間的に希望時間に訪問できるか否かを判断する。判断の結果訪問可能と認められた場合、ステップS1015へ移行する。一方、訪問が不可能と認められた場合には、図10の(b)に示す画面が表示される。顧客は再入力ボタン901を押下し、訪問日時等の情報を再入力できる。

【0075】ステップS1015では、図3の顧客情報入力画面において顧客が入力した情報が顧客用端末111から顧客データベース・サーバ103へ送信され、顧客データベースに当該顧客に関する情報が登録される。また、同時にスケジュール指定画面において顧客が入力した情報がスケジュール管理サーバ105へ送信される。顧客用端末111から送信された情報が顧客によって指定されたスケジュールに関する情報の場合、スケジュール管理サーバ105はこの情報に基づいて営業担当者予定管理マスタ・ファイルを更新する。一方、顧客用端末111から送信された情報が、営業者のスケジュールの選択が保険会社側に任されたことを示す場合、スケジュール管理サーバ105は、営業担当者当該営業担当者のスケジュールに基づいて自動的に訪問日時および面接時間を自動的に決定し、営業担当者予定管理マスタ・ファイルを更新する。

【0076】その後、顧客データベースの更新を行った顧客データベース・サーバ103は、指名された営業担当者の端末に顧客の情報を送信する(ステップS1019)。この送信手段として電子メールを使用した場合に担当者用端末109に送信される、顧客情報を記載した電子メールの内容の例を図12に示す。

【0077】顧客が営業担当者の選択を希望しない場合、すなわち図3において顧客の情報を入力後、自動選択ボタン207を押下した場合(ステップS1002の「選択しない」ルート)は、保険会社側で営業担当者を選定する旨を通知する画面が顧客用端末111に表示される(ステップS1105)、顧客用端末111に対する

処理が終了する。ステップS1105において表示される通知画面の例を、図11に示す。一方、顧客情報入力画面に入力された当該顧客に関する情報は、担当者情報管理サーバ113に送られる。担当者情報管理サーバ113は、営業担当者基本情報マスタ・ファイルから必要なデータを抽出し、顧客の情報に基づいて当該顧客に最適な営業担当者を自動的に選択する(ステップS1107)。

【0078】営業担当者の自動的な選択は、顧客に対する営業担当者の優先度を示す点数の計算を行い、営業担当者毎の計算結果を比較することにより行う。たとえば、顧客が入力した顧客に関する情報に含まれる顧客の住所を使用してこの計算を行うことができる。この場合は、営業担当者基本情報マスタ・ファイルに含まれる営業担当者に関する情報に基づいて、顧客の住所に対する各営業担当者の住所ポイントを計算する。そして計算結果の比較処理を行ない、住所ポイントが正の値でありかつ最も高いポイントを有する営業担当者を当該顧客の担当者として決定する。

【0079】自動決定した営業担当者の担当者用端末109に、顧客の情報を送信する(ステップS1115)。この送信手段として電子メールを使用した場合の内容は、図12に示されるものと同様である。

【0080】その後、各営業担当者は担当者情報管理サーバおよびスケジュール管理サーバへアクセスし、上記一定期間内の自身の営業状況に基づいて営業担当者基本情報マスタ・ファイルおよび営業担当者予定管理マスタ・ファイルをそれぞれ更新する(ステップS1117)。このようにして整備された情報は、顧客がリアルタイムで参照することができるため、顧客は最近のセールス状況を担当者選定の材料にできる。

【0081】以上、本発明の好適な実施形態を説明したが、本発明はこの実施形態のみに限定されることなく他の種々の態様でも実施することができることは言うまでもない。

【0082】たとえば、上述の実施形態では保険会社の営業担当者を例に説明したが、同様のシステム構成をもって、金融、旅行、介護等の他のサービスを提供するサービス会社の営業担当者を顧客が指定する場合にも使用することができる。

【0083】また、上述の実施形態では、保険会社側での処理は、メインサーバ101によって集中管理されるサーバ群によって行われることとしているが、各サーバ群において行われる処理を全て1台のサーバで行なう事としても良い。この場合、顧客データベース103、スケジュール管理サーバ105、Eメールサーバ107および担当者情報管理サーバ113において行われる処理は、メインサーバ101において行われることとなる。

【0084】また、本発明は、契約者と面接を行う営業担当者の指名または変更に限られない。上述の実施形態



と同様のシステム構成をもって、顧客からの質問や簡単な事務処理等、保険会社の業務に関するサービスを電話または電子メールで行う電話対応営業員、すなわちオペレータの指名等にも利用することができる。

【0085】また、上述の実施形態ではマークアップ言語としてHTML言語を例に説明したが、本発明はこれに限定されず、たとえばXML (Extensible Markup Language)等の、HTMLと同等以上の機能を呈するマークアップ言語を使用することも可能である。

【0086】また、上述の実施形態ではHTML文書を使用してインターネットで顧客に保険業務に関するサービスを行なう例を示したが、通信ネットワークはインターネットに限ることはなく、他の専用電話回線、一般公衆電話回線、社内LAN、ケーブルテレビ、衛星通信網を使用することができる。したがって、クライアントとサーバが通信を行うためのプロトコルに、HTTP以外の他のプロトコルを使用できることはいうまでもない。

【0087】上述した実施形態では、通信ネットワークを介したクライアントーサーバシステムの例を示したが、ホスト端末方式のコンピュータシステムにも本発明を適用できる。この場合、端末装置がクライアント、サーバがホスト装置となる。また、端末装置が情報入力機能しか有しない場合には、クライアントの一部の機能をサーバが実行する。また、クライアントの機能とサーバの機能を併せ持つスタンドアローンのコンピュータシステムにも本発明を適用できる。

【0088】さらに、マークアップ言語によって顧客用端末111に表示させる情報の表示形態は上記実施形態に限定する必要はない。

【0089】

【発明の効果】以上説明したように、本発明によれば、顧客へサービスを提供するサービス会社の営業担当者に関する情報を顧客へ提供するサービス会社のサーバと、該サーバに対して顧客を担当する営業担当者の指定または変更が可能な1つ以上の顧客の端末とがネットワークに接続された営業担当者指定システムであって、サーバは、顧客の端末から顧客に関する情報を受付ける第1の受付手段と、サーバの記憶装置に記憶されている営業担当者に関する情報に基き、顧客を担当する営業担当者の候補を選定する選定手段と、選定手段により選定された営業担当者の候補に関する情報を顧客の端末へ送信し、顧客を担当する営業担当者の指定または変更を受付ける第2の受付手段と、サーバの記憶装置に記憶されている顧客に関する情報および営業担当者に関する情報を、営業担当者の指定または変更に基づいて更新する更新手段とを備えたので、顧客は保険会社から提供される営業担当者のセールス状況等の情報に基いて希望する営業担当者を決定することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施形態に係る営業担当者指定シ

テムの構成を示す図である。

【図2】本発明の営業担当者指定システムにおいて使用されるコンピュータ・システムのハードウェア構成を示す図である。

【図3】HTML文書の表示形態の一例を示す説明図である。

【図4】HTML文書の表示形態の一例を示す説明図である。

【図5】HTML文書の表示形態の一例を示す説明図である。

【図6】営業担当者の優先度を示す点数の計算方法を説明するための図である。

【図7】HTML文書の表示形態の一例を示す説明図である。

【図8】HTML文書の表示形態の一例を示す説明図である。

【図9】HTML文書の表示形態の一例を示す説明図である。

【図10】HTML文書の表示形態の一例を示す説明図である。

【図11】HTML文書の表示形態の一例を示す説明図である。

【図12】担当者用端末に送信される電子メールの内容の例を示す図である。

【図13】本発明の一実施形態に係る営業担当者指定システムの動作を示すフローチャートである。

【図14】本発明の一実施形態に係る営業担当者指定システムの動作を示すフローチャートである。

【図15】営業担当者のスケジュール指定に関する選択処理を示すフローチャートである。

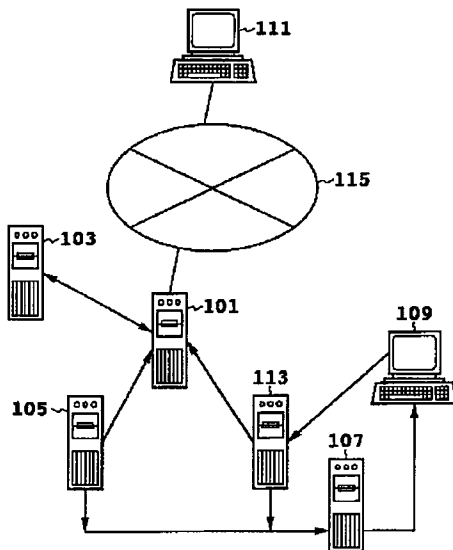
【符号の説明】

- 101 メインサーバ
- 103 顧客データベース・サーバ
- 105 スケジュール管理サーバ
- 107 Eメールサーバ
- 109 担当者用端末
- 111 顧客用端末
- 113 担当者情報管理サーバ
- 115 インターネット
- 201 担当者指定ボタン
- 203 担当者変更ボタン
- 205 オペレータ指定ボタン
- 207 自動指定ボタン
- 301 CPU
- 303 ROM
- 305 RAM
- 307 補助記憶装置
- 309 通信インタフェース
- 311 入力装置
- 313 カーソル制御装置

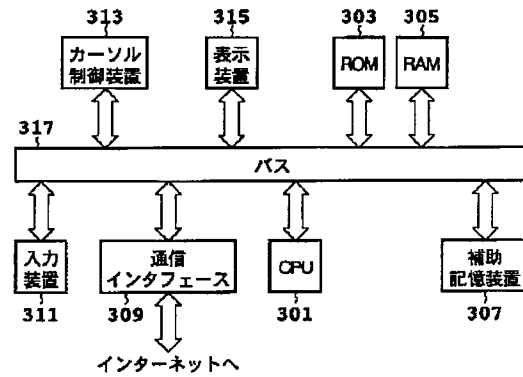
315 表示装置  
 317 バス  
 601 「OK」ボタン  
 701 スケジュール指定ボタン

\* 703 スケジュール自動決定ボタン  
 801 「はい」ボタン  
 803 「いいえ」ボタン  
 \* 901 再入力ボタン

【図1】



【図2】



【図3】

お名前(漢字)		<input type="text"/> (全角で入力して下さい)	
お名前(カタカナ)		<input type="text"/> (半角で入力して下さい)	
性別	<input checked="" type="radio"/> 男性 <input type="radio"/> 女性		
生年月日	昭和 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 (半角英数で入力して下さい)		
郵便番号	<input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> (半角英数で入力して下さい)		
ご住所	都道府県 <input type="text"/> 市・町・区・町 <input type="text"/> 丁目・番・アパート名 <input type="text"/> (全角で入力して下さい)		
お電話番号	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> (半角英数で入力して下さい)		
Eメールアドレス	<input type="text"/> (半角英数で入力して下さい)		
どのようなタイプの保険をご希望ですか?	<input type="text"/> Choice		<input type="button" value="保険新規購入の担当者指定"/>
どのようなご案内, 対応を営業担当者に希望されますか?	<input type="text"/>		<input type="button" value="既存担当者の変更"/>
担当者からの連絡手段の希望	<input checked="" type="radio"/> Eメール		<input type="button" value="オペレータの指定"/>
電話連絡の希望時間	(ご希望の連絡時間も必ずご記入ください) <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 <input type="text"/> 時 <input type="text"/> ころ		<input type="button" value="選択しない"/>

【図4】

お客様の担当者を選択するにあたり、  
なにを尺度に選ばれますか？  
(複数ご指定いただいて結構です)

1. 必須入力項目

性別 ☐ 女性 ☐ 男性

年齢 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代

在職年数 ☐ 3年未満 ☐ 3年超5年未満 ☐ 5年以上

Eメール対応 ☐ 希望する ☐ 希望しない

2. 任意入力項目

☐ お客様の近くの営業所の担当者

☐ 営業成績

【図5】

候補者一覧

候補者 1.876点	候補者 2.675点	候補者 3.621点
へのへのもへじ 東京営業所	トッキョタロウ 大阪営業所	トッキョ花子


上から選択してください

戻る

【図6】

登録 番号	氏名	住所 ポイント	性別 ポイント	年齢 ポイント	在職年数 ポイント	eメール 対応	営業成績 ポイント	総合 ポイント	順位
1	A	34	100	0	0	100	99	333	2
2	b	21	100	0	0	100	65	286	5
3	C	23	100	0	0	100	21	244	6
4	c	100	100	0	0	100	23	323	3
5	d	67	100	0	0	0	45	212	9
6	e	54	100	0	0	0	65	219	8
7	f	23	100	0	0	0	2	125	11
8	g	45	100	100	100	0	23	358	1
9	h	100	100	0	0	0	21	221	7
10	J	97	100	0	0	0	12	209	10
11	k	25	100	0	0	0	98	123	12
12	l	10	0	100	100	0	96	306	4
13	J	0	0	0	0	0	85	85	13
14	u	-1000	0	0	0	0	56	-944	25
15	h	-1000	0	0	100	0	43	-854	22
16	g	-1000	0	0	100	0	12	-888	24
17	d	-1000	0	0	100	0	23	-877	23
18	s	-1000	100	100	0	0	34	-766	21
19	s	-1000	0	0	0	0	45	-955	26
20	e	-1000	0	0	100	100	67	-733	19
21	r	-1000	0	0	100	100	65	-735	20
22	t	-1000	0	100	100	100	43	-657	18
23	f	-1000	100	100	100	100	56	-544	14
24	d	-1000	100	100	0	100	76	-624	15
25	g	-1000	100	100	0	100	45	-655	17
26	w	-1000	100	100	0	100	56	-644	16

【図7】

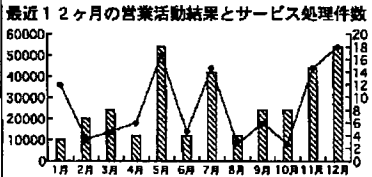


氏名：へへのもへじ  
生年月日：昭和99年9月9日  
出身地：東京都渋谷区  
在職年：8年4ヶ月  
所属営業所：渋谷営業所  
訪問可能地域：関東全域

連絡可能手段：電話、Eメール、FAX  
連絡可能時間：午前8時～午前10時

担当者からのメッセージ  
拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜びもうし  
あげます。最近の気候は…

最近12ヶ月の営業活動結果とサービス処理件数



最近12ヶ月のこのページからのお客様対応状況

日時	商品 サービス	対応状況
12年1月 3月	終身	ご相談受付 ご契約締結

OK ~601

前のページ  
に戻る

次の候補者

前の候補者

【図8】

ありがとうございました。  
お客様は下記の担当者を選択されました。

担当者：山田 太郎  
所属：営業部  
担当地域：東京都  
担当サービス：訪問サービス  
担当時間：午前9時～午後5時

連絡先：〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1  
TEL: 03-1234-5678 FAX: 03-1234-5679  
Eメール: yamada.taro@company.com

この担当者に、連絡や訪問時間の指定をしますか？

801 はい 803 いいえ

【図10】

(a)

ご希望の対応をご入力ください

1. 訪問 日時   
訪問先 東京都新宿区新宿

2. Eメールによる事前の連絡  
○必要 ○必要なし

3. 電話による事前の連絡  
○必要 ○必要なし

日時  OK

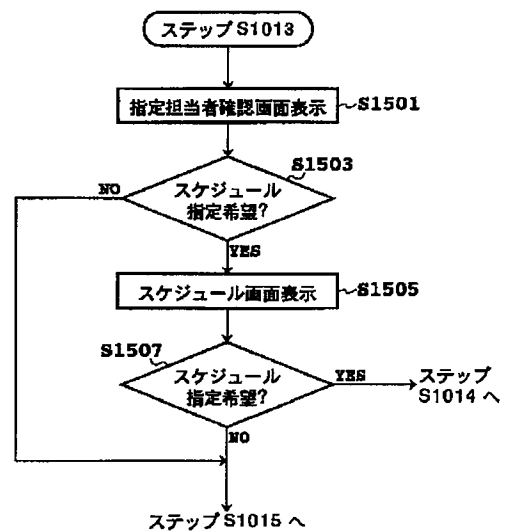
(b)

申し訳ございません。  
お客様のご住所、既に入っている予定と照合  
しましたところ、ご指定のいただいた条件  
での訪問は不可能と判断されました。再度  
条件を変えてご指定ください。

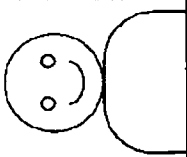
再入力 901 予定を指定しない

お問い合わせ先  
コールセンター

【図15】



【図9】

予定表		フォルダ一覧	×	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土/日
 氏名：へのへのもへじ 生年月日：昭和99年9月9日 出身地：東京都渋谷区 在職歴：8年8ヶ月 所属営業所：渋谷営業所 訪問可能地域：関東全	大安	6月26日	赤口 15:00 16:30 Reschedule	27日 先勝	28日 先勝	29日 友引	30日 先負	7月1日 先勝	
	先勝	3日	友引 9:00 10:30 SRS2nd 15:30 17:30 GELLING	4日 先負	5日 先負	6日 大安	7日 先勝	8日 先勝	
	友引	10日	先負 15:00 16:00 Update: C	11日 先勝	12日 先勝	13日 先勝	14日 先勝	15日 先勝	
	先負	17日	先勝	18日 先勝	19日 先勝	20日 先勝	21日 先勝	22日 先勝	
	先勝	24日	先勝	25日 先勝	26日 先勝	27日 先勝	28日 先勝	29日 先勝	

指定しない

予定表に指定する


701

703

【図11】

ありがとうございました。

お客様は、特定の担当者を選定されませんでしたので、当社にて、下記の者をお客様の担当者を選定いたしました。おって担当者からご連絡いたします。




担当者：山田太郎

所属：営業部

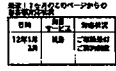
連絡先：03-1234-5678

メールアドレス：yamada@ccc.ddd



お問い合わせ先：山田太郎

お問い合わせ先：山田太郎



お問い合わせ先：山田太郎

お問い合わせ先：山田太郎

終了

【図12】

営業担当者様

eビジネスのリード情報です。  
ご対応をよろしくお願い申し上げます

個人情報

氏名 特許 太郎

フリガナ トッキョ タロウ

性別 男性

生年月日 昭和22年2月22日

住所 東京都渋谷区道玄坂

電話 999-999-9999

e-mail aaa@ccc.ddd

要望

希望プラン

お客様から

連絡手段

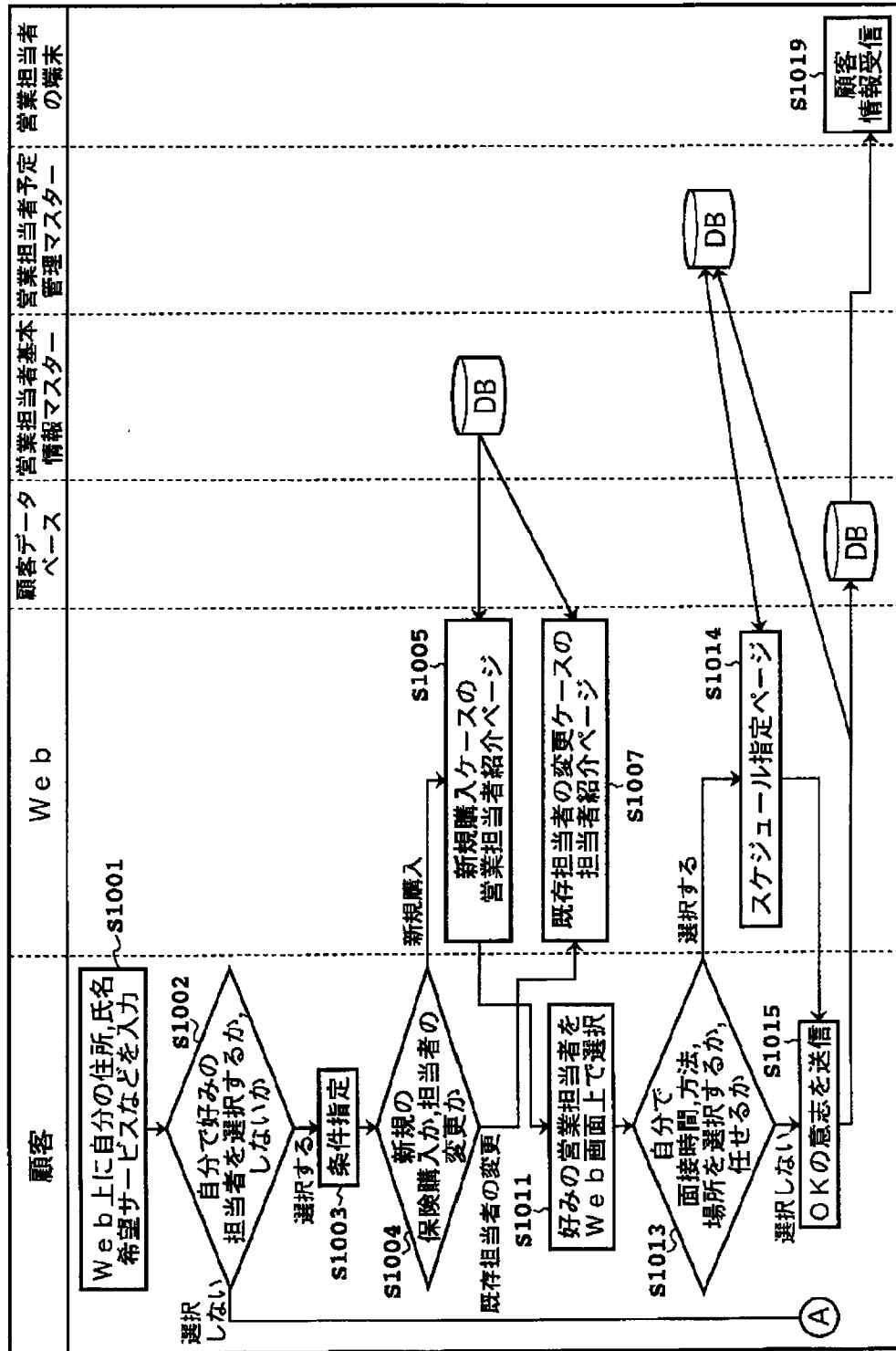
手段 e-mail を希望

希望日時 7月3日20時

取契約なし

※お客様へは希望日時指定がない場合も24時間以内に必ず連絡をお取りください。  
またご連絡完了後はこちらへも御一報ください。(メールで結構です。)

【図13】





【図14】

